

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
SERVIÇO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM ADMINISTRAÇÃO

VALÉRIA MARIA ROCHA DE CARVALHO

**CAUSAS MOTIVACIONAIS DOS VIGILANTES DE UMA EMPRESA DE
SEGURANÇA NO DESENVOLVIMENTO DE SUAS ATIVIDADES**

João Pessoa – PB

2012

**CAUSAS MOTIVACIONAIS DOS VIGILANTES DE UMA EMPRESA DE SEGURANÇA
NO DESENVOLVIMENTO DE SUAS ATIVIDADES**

Monografia apresentada a Coordenação do Serviço de Estágio em Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba – SESA/CCSA/UFPB, como requisito parcial obrigatório para a obtenção do título de bacharela em Administração.

Orientadora: Prof.^a Célia Cristina Zago, Dra

João Pessoa – PB

2012

C331c

Carvalho, Valéria Maria Rocha de.

Causas motivacionais dos vigilantes de uma empresa de segurança no desenvolvimento de suas atividades./ Valéria Maria Rocha de Carvalho. – João Pessoa: UFPB, 2012.

68f.:Il.

Orientador: Professora Célia Cristina Zago, Dra
Monografia (Graduação em Administração) – UFPB/CCSA.

1.Motivação. 2.Desempenho. 3.Adversidade. I Título

UFPB/CCSA/BS

CDU:658.3:005.95/96(0043.2)

À Orientadora Prof.^a Célia Cristina Zago, Dra

Solicitamos examinar e emitir parecer no Trabalho de Conclusão de Curso da Aluna Valéria Maria Rocha de Carvalho

João Pessoa, 29 de outubro de 2012

Prof.^a Célia Cristina Zago, Dra

Parecer do Professor Orientador:

VALÉRIA MARIA ROCHA DE CARVALHO

**CAUSAS MOTIVACIONAIS DOS VIGILANTES DE UMA EMPRESA DE
SEGURANÇA NO DESENVOLVIMENTO DE SUAS ATIVIDADES**

Resultado: Aprovada

João Pessoa, 29 de outubro de 2012

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Célia Cristina Zago, Dra
Orientadora

Prof.^a Kátia Virgínia Ayres, Dra
Examinadora

Prof.^a Robéria César Souto Maior, Dra
Examinadora

AGRADECIMENTOS

- A Deus todo poderoso, por ter me ajudado em todos os momentos da minha vida.
- A minha mãe Mônica Rocha e ao meu pai Jurandi Walter, que são meus pilares, exemplo de vida e os primeiros que me deram a mão para o início da minha caminhada.
- A minha orientadora Prof. Dr^a Célia Zago, por toda orientação, dedicação e paciência à mim dispensada e por ter acreditado nas minhas potencialidades e mostrando-me sempre o melhor caminho a ser seguido para elaboração deste trabalho.
- Ao meu amigo e conselheiro Anderson Luis, que a todo momento foi exemplo de superação, de garra e companheirismo. E por ter me ajudado imensamente nesta conquista.
- Ao meu irmão Jandi Walter, por ter estendido a mão em todos os momentos que precisei, com paciência e presteza.
- A todos meus colegas de trabalho que colaboraram para a realização deste sonho e aos meus amigos, que tanto abdiquei da convivência para dedicar-me ao curso e à realização deste trabalho.

“Escolhas um trabalho de que você goste, e não terás que trabalhar
um único dia em sua vida”.

Confúcio

RESUMO

Diante da nova realidade dos mercados em adotar medidas para que as organizações se destaquem dos seus concorrentes em meio à competitividade, surge à necessidade de diferenciação na prestação dos serviços ao valorizar o capital humano e identificar os fatores que motivam os funcionários para que tenham um bom desempenho. Direcionar os esforços físico e mental dos funcionários para realização das atividades através da motivação é o trabalho que as organizações buscam para atingir um bom desempenho no mercado. Assim, o presente estudo tem como objetivo analisar as causas motivacionais dos vigilantes de uma determinada empresa de segurança, no desenvolvimento de suas atividades, partindo da hipótese que a atividade desenvolvida contém fatores adversos e estressantes, que pode gerar um quadro de desmotivação, porém, os clientes externos informam estarem satisfeitos com o desempenho da prestação de serviço dos funcionários da empresa em estudo. Diante desse quadro surgiu a curiosidade de descobrir o que causa a motivação nos funcionários dessa organização. A fundamentação teórica abordou aspectos relacionados ao conceito de motivação e foram analisadas algumas teorias pertinentes ao objeto de estudo, nos aprofundando nas que nos direcionava para responder aos questionamentos propostos. A pesquisa é de natureza quantitativa, caracterizada como exploratória, descritiva, documental e bibliográfica. Para levantamento dos dados foram utilizados dois recursos, um questionário composto por perguntas fechadas e o levantamento de dados através da pesquisa documental retirados de documentos da empresa em estudo. Os resultados da pesquisa indicaram que os vigilantes mesmo em condições adversas e estressantes de trabalho estão motivados e satisfeitos com a função que exercem e que essa motivação reflete no seu desempenho da atividade exercida, trazendo satisfação para os clientes externos. Confirmando, portanto, a hipótese apresentada anteriormente.

Palavras-chave: Motivação. Desempenho. Adversidade.

ABSTRACT

Towards the reality of the new markets of adopting measures in order to show up organizations among their competitors and the competitiveness itself, it becomes necessary to make the difference on providing services activities, such as valuing human capital and identifying factors that stimulate workers on performing as good as possible what they are supposed to do. In order to reach great results in the market, organizations seek to use motivation to orientate workers' physical and mental efforts on their performance. Thus, the present study aims to analyze what motivates guards employed by a determinate security enterprise, on developing their common activities, starting from the hypothesis that their activities involve adverse and stressful factors, which can generate loss of motivation; although, external clients affirm to be satisfied about the services provided by the above mentioned clerks. Towards this context, it is relevant to search about what motivates them. Theoretical basis approached some aspects linked to the concept of motivation and analyzed some pertinent theories about the study object, whereas this research deepened on the ones which actually could answer the purposed questions. This research has qualitative nature, characterized as exploratory, descriptive, documental and bibliographical. Data were raised through two resources: a questionnaire composed by objective questions and the documental research itself, whose source consist is the enterprise which is being used as research field. The results indicated that although guards are submitted to adverse and stressful conditions, they are motivated and satisfied about the function they perform; it was also evidenced that this motivation reflects in their performance, bringing satisfaction to external clients too. Confirming, thus, the before presented hypothesis.

Key-words: Motivation. Performance. Adversity.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Hierarquia das necessidades, de Maslow	23
Figura 2: Fatores satisfacientes e insatisfacientes com entidades separadas	25

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Teorias motivacionais.....	21
Quadro 2: Fatores higiênicos e motivacionais.....	25
Quadro 3: O modelo completo de Hacknam e Oldham.....	27
Quadro 4: Variáveis de objetivos da pesquisa.....	33
Quadro 5: Objetivos e questões relacionadas	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Idade	37
Tabela 2: Estado civil	37
Tabela 3: Escolaridade.....	37
Tabela 4: Análise de risco de vida.....	38
Tabela 5: Grau de perigo na atividade.....	39
Tabela 6: Desgaste físico/emocional	39
Tabela 7: Acha perigoso trabalhar armado.....	40
Tabela 8: Grau de motivação	40
Tabela 9: Compatibilidade de salário	41
Tabela 10: Sentir-se ameaçado	41
Tabela 11: O trabalho em si.....	42
Tabela 12: Progresso profissional	43
Tabela 13: Sensação de responsabilidade.....	43
Tabela 14: Reconhecimento profissional	44
Tabela 15: Auto realização	44
Tabela 16: Boas condições de trabalho	45
Tabela 17: Chance de crescimento	45
Tabela 18: Boa relação com meu superior	46
Tabela 19: Autonomia	46
Tabela 20: Feedback.....	47
Tabela 21: Entendimentos dos objetivos da empresa.....	47
Tabela 22: Identificação com atividade.....	48
Tabela 23: Status da profissão	48

Tabela 24: Chance de crescimento	49
Tabela 25: Emprego paralelo.....	49
Tabela 26: Falta de opção	50
Tabela 27: Medo de demissão	51
Tabela 28: Trabalho desafiado/atrativo	51
Tabela 29: Sentimento de responsabilidade	52
Tabela 30: Habilidades	52
Tabela 31: Grau de motivação e trabalho desafiado/atrativo	53
Tabela 32: Grau de motivação/status de profissão	53
Tabela 33: Grau de motivação/identificação com trabalho	54
Tabela 34: Grau de motivação/habilidades	54
Tabela 35: Grau de motivação/Idade.....	55
Tabela 36: Idade/nível de desgaste físico/emocional	56
Tabela 37: Idade/situação de risco de vida.....	56
Tabela 38: Idade/perigo da atividade.....	57

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 OBJETIVOS	16
1.1.1 Objetivo Geral	16
1.1.2 Objetivos Específicos	16
1.2 JUSTIFICATIVA	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 MOTIVAÇÃO	18
2.1.1 Conceitos de Motivação	18
2.1.2 Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow	22
2.1.3 A Teoria de ERG (existência – Existence; relacionamento – Relatedness e crescimento – Growth)	24
2.1.4 A Teoria dos Fatores de Herzberg	24
2.1.5 A Teoria Motivacional das Características do Trabalho de Hackman e Oldham	25
2.2 ABSENTEÍSMO	28
2.3 ROTATIVIDADE	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO TIPO DE PESQUISA	30
3.2 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA	31
3.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM	32
3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	32
3.5 TRATAMENTO DOS DADOS	34
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	35
4.1 CONHECIMENTO DOS NÍVEIS DE ABSENTEÍSMO E ROTATIVIDADE DOS VIGILANTES	35
4.1.1 Absenteísmo	35
4.1.2 Rotatividade de Pessoal	36
4.2 DESCRIÇÃO DO PERFIL DOS VIGILANTES	36
4.3 IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES ESTRESSANTES E ADVERSOS DA PROFISSÃO DE VIGILANTE	38
4.4 IDENTIFICAÇÃO DO GRAU DE MOTIVAÇÃO DOS VIGILANTES	40
4.5 IDENTIFICAÇÃO DO QUE MOTIVA OS VIGILANTES PARA ALCANÇAREM UM BOM DESEMPENHO	47
4.6 VERIFICAÇÃO DO NÍVEL DE PERCEPÇÃO SOBRE OS FATORES ESTRESSANTES E ADVERSOS, DE ACORDO COM A FAIXA ETÁRIA DOS VIGILANTES	55
5 CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES	58
5.1 CONCLUSÕES	58
5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	61
5.3 SUGESTÕES	61
6 REFERÊNCIAS	63
APÊNDICES	65

1 INTRODUÇÃO

A palavra competitividade resume o cenário organizacional atual. Juntamente com a tecnologia e inovações que mudam da noite para o dia e uma vantagem competitiva pouco sólida que pode ser dissolvida facilmente, a globalização e a desregulamentação dos mercados adicionam ainda mais imprevisibilidade ao cenário e suas tendências (VIZIOLI, 2010).

Diante dessa nova realidade, o profissional de Recursos Humanos, os executivos e analistas passaram a valorizar mais o fator humano como um diferencial competitivo, uma vez que, o desempenho das pessoas ocupa um alto grau de importância para que as organizações atinjam seus objetivos. Através de funções cada vez mais complexas, os profissionais de RH trabalham para combinar fatores que fazem com que o capital humano agregue valor à organização e a torne mais competitiva.

A vantagem competitiva que é uma forma que a organização tem de se destacar dos seus concorrentes, pode utilizar liderança em custos, foco e formas de diferenciação ao valorizar a qualidade de uma prestação de serviço, como combinação para o seu destaque competitivo (ALBUQUERQUE, 2002; VIZIOLI, 2010).

Nesse contexto, separar o comportamento das pessoas e o das organizações está cada vez mais difícil, uma vez que, as empresas funcionam através dos indivíduos que a compõem, devendo ser tratadas como parceiros do negócio e não como simples empregados contratados. Em função disso, essa nova postura leva a intensificar as potencialidades das pessoas relacionando-as à melhoria do desempenho das funções para o sucesso da empresa (CHIAVENATO, 1999).

Direcionar o esforço físico e mental na realização de suas atribuições é fator-chave para um desempenho eficaz. Sendo assim, para que as pessoas tenham um bom desempenho, é necessário que estejam motivadas (ROBBINS, 2002).

Ainda de acordo com Robbins (2002), a motivação ou desmotivação para Herzberg, um dos autores mais eminentes sobre o tema, depende de fatores extrínsecos e intrínsecos. Para o autor, pessoas que parecem estar bem com o seu trabalho atribuem essa satisfação a fatores intrínsecos, como: esforço e competência próprios, dentre outros. E os que tendem a estar insatisfeitos, atribuem essa condição aos fatores extrínsecos, como por exemplo, remuneração, ambiente e condições de trabalho. Dessa forma, poder-se-ia concluir que situações estressantes, provocadas pelas condições de trabalho, levariam à insatisfação.

Nessa visão, alguns fatores organizacionais, como as características de cada trabalho ou a pressão sofrida por uma pessoa no desenvolvimento de suas atividades, podem acarretar o estresse que, por consequência, pode contribuir para a redução do seu desempenho, uma vez que, ao longo do tempo o estresse consome e reduz as fontes de energia do indivíduo (ROBBINS, 2002).

De acordo com Feijó (2003), estudos a partir da perspectiva do estresse vêm sendo realizados, analisando o impacto do trabalho sobre a saúde dos trabalhadores que executam atividades na área de segurança e concluem que alguns elementos do cotidiano de trabalho de policiais e vigilantes influenciam no resultado final das suas atividades, como por exemplo, pressão das responsabilidades, conteúdo violento do trabalho, atenção e clima de tensões constantes, horários de trabalho irregulares, alterações do sono, fazem com que tais indivíduos tornem-se particularmente vulneráveis ao estresse.

Para Robbins (2002), estudos apontam uma relação do estresse e desempenho que incluem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade dos funcionários, onde estresse demais coloca exigências inatingíveis ou restrições a uma pessoa e os líderes devem ser cautelosos ao supor que este modelo retrate apuradamente a relação estresse-desempenho.

Ainda de acordo com Robbins (2002) a administração pode não estar interessada quando os empregados passam por níveis baixos ou de moderação do estresse. A razão é que níveis como esses de estresse podem ser funcionais e levar o desempenho melhor dos empregados. Porém, cabe destacar que altos níveis de estresse, ou mesmo baixos níveis sustentados por longos períodos de tempo, podem levar à redução de desempenho do empregado e dessa, forma, exigem uma ação efetiva da administração. O que a administração pode considerar um estímulo positivo que mantém a adrenalina correndo nas veias muito provavelmente é visto como pressão excessiva, por outro empregado.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso foi realizado em uma empresa de segurança prestadora de serviços de vigilância ostensiva armada, desarmada e de prestação de serviços de transporte de valores, no âmbito do Estado da Paraíba. A pesquisa foi focada na função de vigilância que conforme Silva (2009) é caracterizada por conter profissionais que sejam proativos, dinâmicos, alerta, que sejam aptos para o trabalho de grande esforço mental, uma vez que, a função requer atenção constante e um bom porte físico e saudável para a jornada de trabalho, além das atribuições legais como apresentação de documentação que comprove a sua idoneidade. O vigilante deve ainda possuir o curso técnico-profissional no qual passará por testes e provas a fim de comprovar a sua capacidade de desenvolver a missão da atividade, técnicas, ensinamentos e que comprove sua capacidade psicossocial, uma vez que a função é considerada estressante e desgastante. Podemos

ainda comprovar as adversidades da profissão através da Convenção Coletiva da Categoria, na qual consta a insalubridade e risco de vida pertinente à função desempenhada.

A pesquisadora é funcionária da empresa em questão e pela experiência e contato direto com os funcionários, associados a dados coletados através da pesquisa de satisfação realizada anualmente com os clientes da empresa para medir o grau de satisfação e para revelar os pontos falhos da empresa, verificou-se que, apesar das condições adversas e estressantes da função os funcionários parecem estar motivados. Pois, 99,3% dos clientes afirmam que indicariam a empresa para terceiros, 96% afirmam estarem satisfeitos com a postura e cortesia dos vigilantes, 95% afirmam que os vigilantes são pontuais e assíduos e 92% não querem substituir os vigilantes lotados no posto. Outro aspecto a ser considerado, é o aparente baixo nível de rotatividade e absenteísmo observado na empresa, o que poderá ser constatado através da análise dos documentos existentes no setor de Recursos Humanos da organização.

Para Chamone (2009), funcionários que superam as expectativas dos clientes melhoram a imagem da empresa perante o mercado, influenciando decisivamente nos estímulos futuros chegando até a captação de novas contratações. Somente clientes internos motivados e comprometidos com o sucesso da empresa são capazes de satisfazer e envolver os clientes externos.

Diante das situações apresentadas, a pesquisadora percebeu um paradoxo: se os clientes externos estão satisfeitos, pode-se entender que os clientes internos sejam motivados. Por outro lado, a situação de estresse que caracteriza a função de vigilância pode gerar desmotivação.

Esta constatação causou na pesquisadora, a seguinte curiosidade científica:

Os vigilantes se sentem motivados apesar das condições estressantes a que estão submetidos?
Se sim: **Qual o fator ou fatores influenciam o possível comportamento de motivação dos trabalhadores?**

Para responder a esta questão central, a presente pesquisa se propõe alcançar os seguintes objetivos:

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar as causas motivacionais dos vigilantes de uma determinada empresa de segurança, no desenvolvimento de suas atividades.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer o nível de absenteísmo e rotatividade dos vigilantes na empresa;
- Identificar o perfil dos vigilantes;
- Identificar fatores estressantes e adversos da profissão;
- identificar o grau de motivação dos vigilantes;
- Identificar o que motiva os vigilantes para alcançarem um bom desempenho e
- Verificar se há diferença do nível de percepção sobre os fatores estressantes e adversos, de acordo com a faixa etária do vigilante.

1.2. JUSTIFICATIVA

As organizações estão vivendo hoje numa realidade de ambiente cada vez mais competitivo e de concorrência acirrada, em meio às rápidas mudanças causadas pela tecnologia e em um ambiente globalizado. Para desenvolver o poder de vantagem competitiva o capital humano ganha força para agregar valor e se destacar no campo organizacional através de características e incentivos que influenciam no bom desempenho das funções dos trabalhadores (VIZIOLI, 2010).

Para que o desempenho seja alcançado de forma satisfatória os pesquisadores perceberam que a satisfação e a motivação estão diretamente relacionadas com os resultados alcançados, impactando sobre a produtividade, o absenteísmo e a rotatividade (ROBBINS, 2002).

A motivação, de certa maneira, nos leva a relacionar o esforço à realização de qualquer objetivo, refletindo diretamente no desempenho das atribuições do trabalhador. (ROBBINS, 2002).

Porém, mesmo, em condições adversas, como a ocupação de vigilância, que apresentam alto grau de estresse, devido às características da atividade, a mesma, parece ser motivadora, onde pessoas apaixonadas pelo trabalho fazem refletir o bom desempenho da sua função na satisfação do cliente externo (CHAMONE, 2009; ROBBINS, 2002).

Diante do exposto, torna-se oportuno o estudo da realidade que se encontra a empresa de segurança escolhida para a pesquisa, uma vez que, a mesma é uma prestadora de serviço e necessita se destacar no ambiente competitivo atual buscando satisfação dos seus clientes.

A escolha do tema se torna viável haja vista o acesso da pesquisadora aos dados e informações da empresa, e justifica-se pela sua relevância, tanto para a empresa, como para a pesquisadora que poderá aprofundar seus conhecimentos ao buscar responder ao possível paradoxo de que, apesar das condições adversas serem indicados pelos autores como fatores desmotivadores, os vigilantes da empresa objeto de estudo, mesmo em condições estressantes, parecem motivados.

Após a apresentação desta primeira parte do estudo, iremos iniciar a apresentação no Capítulo 2, que tratará da Fundamentação Teórica, em que informa os principais aspectos apontados pela literatura para fundamentar o presente estudo. No Capítulo 3, será apresentado os Procedimentos Metodológicos, que mostraram os instrumentos utilizados dados na pesquisa, no Capítulo 4, apresentaremos a análise dos dados que visam responder aos objetivos específicos propostos para este estudo e por fim, será apresentada no Capítulo 5 a Conclusão do presente estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta o embasamento teórico sobre a temática abordada neste trabalho monográfico com o intuito de fundamentar a pesquisa na visão de diversos autores renomados sobre a abordagem trabalhada.

2.1 MOTIVAÇÃO

Para explicar o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho, existem muitas teorias sobre motivação humana. Essas teorias, de forma geral, buscam explicar que incentivos levam a pessoas a trabalharem, se esforçarem e desejarem aumentar sua produtividade na realização de suas tarefas.

Busca explicar, ainda, por que umas pessoas apresentam elevada motivação para o trabalho e outras não. Qual a importância da motivação no desempenho das pessoas, semelhanças e diferenças de motivação entre grupos de pessoas, em função de idade, sexo, grau de instrução, etc. (AZZI, 1991).

Uma questão de considerável importância é o fato de os indivíduos, estando motivados, ao fazerem uso de suas aptidões, poderem influenciar o seu crescimento profissional e, ao mesmo tempo, desenvolver um trabalho necessário à organização de forma a melhorar no resultado final, dentro de um mesmo nível de aspiração (AZZI, 1991).

Em outras palavras, através das teorias motivacionais é possível identificar como a motivação influencia no desempenho das atividades, como os indivíduos se mantêm motivados na realização de suas tarefas, verificar os fatores que podem desmotivar e como um indivíduo permanece motivado mesmo em condições adversas de trabalho. Enfim, busca entender como a motivação consegue fazer com que as pessoas trabalhem para as organizações, na busca da consecução dos objetivos, aumentando sua produtividade e ao mesmo tempo, sentindo-se orgulhosas de si (AZZI, 1991).

2.1.1 Conceitos de motivação

Para Gil (2010), motivação tem sempre uma origem numa necessidade, assim, cada indivíduo dispõe de motivações próprias oriundas de necessidades distintas não podendo alegar que uma pessoa seja capaz de motivar outra, como no passado, onde se acreditava que a força motivacional era determinada pela ação de terceiros como pais, professores ou chefes. Ou seja, a motivação nada mais

é do que a consequência de necessidades intrínsecas às pessoas. Gil (2010) alega ainda que, uma pessoa não é capaz de motivar, porém, os gestores não podem desconsiderar tal fenômeno, pelo contrário, devem estar atentos para identificar quais necessidades devem ser supridas em seus funcionários, assim como seu ambiente de trabalho, sejam capazes de satisfazê-los. Os gestores não podem motivar, mas precisam ter conhecimento e habilidades para despertar ou manter a motivação no trabalho.

Reforçando essa visão, Silva (2000), considera que a motivação é constituída de um fenômeno essencialmente psicológico, onde o homem envolve um procedimento e processamento dentro de sua vida psíquica. O estudo da motivação busca explicar de onde vem a força para realização das ações e quais seus determinantes. O estudo busca respostas para a complexidade humana, onde o comportamento dos indivíduos é motivado pelo desejo de atingir algum objetivo. Observando os valores e as experiências de cada indivíduo é possível diferenciar a vontade ou motivação.

Silva (2000) enfatiza ainda que a motivação depende de vários fatores para existir, como, a tarefa que o indivíduo executa as características individuais e os resultados que o trabalho possa oferecer. A motivação é uma força interior de cada pessoa, estando geralmente ligada à necessidade, ou seja, a fonte de energia está dentro de cada ser humano. O indivíduo segue a orientação que está voltada à satisfação de uma necessidade. Isso nos leva a crer que as pessoas motivadas têm liberdade e autonomia. O não atendimento da necessidade ou desejo sugere uma ameaça à integridade tanto física como psicológica, uma vez que, rompe o equilíbrio do organismo, caso não seja conseguida. Portanto, fica claro, quando afirmamos que uma pessoa não pode motivar outra, o máximo que pode ser feito é estimulá-la, pois cada indivíduo busca a satisfação de seus desejos através de suas necessidades.

Silva (2000, pag. 89) informa ainda que:

O homem procurará estar sempre fazendo aquilo que o torna pessoalmente feliz. Pessoas motivadas são unânimes em dizer que o tempo passa para elas rápido demais, que sempre falta maior disponibilidade para realizarem as atividades planejadas.

Para Chiavenato (1999), a motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que leva uma pessoa a apresentar certo comportamento específico, podendo o impulso à ação ser provocado por estímulos externos ou ser provocado por estímulos internos provenientes dos processos mentais dos indivíduos.

Ainda para Chiavenato (1999), a influência da motivação no comportamento das pessoas é um dos fatores internos mostrando que as necessidades atuam sobre a motivação, desejos e interesses dos indivíduos, a fim de suprir os objetivos pessoais e organizacionais.

Nessa perspectiva, as necessidades atuam como força impulsionadora do comportamento de forma variada, uma vez que, como os indivíduos são diferentes, produzirão padrões comportamentais diferentes, variando de indivíduo para indivíduo, pois as necessidades a serem saciadas são distintas. Assim, o nível de motivação varia entre as pessoas ou numa mesma pessoa, através do tempo, uma vez que, além das diferenças individuais, existem as variações motivacionais do mesmo indivíduo, em função do momento e da situação vivenciados (CHIAVENATO, 1999).

A motivação relacionada ao trabalho é o desejo de exercer altos níveis de esforços em direção a determinados objetivos organizacionais condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais (CHIAVENATO, 2004).

Para Bergamini (1997), a motivação é um processo que é ao mesmo tempo função dos indivíduos e da atividade que desenvolvem. A força motivacional está ligada à maneira de percepção de cada pessoa e como ela compreende a sua situação no trabalho. Os indivíduos não estarão sempre motivados e nem haverá tarefas que sejam sempre igualmente motivadoras para todos. Cada pessoa possui certos objetivos que motivam individualmente dependendo da escala pessoal de valores e necessidades. A diversidade de interesses entre os indivíduos permite identificar que as pessoas não fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões. Dentro desse contexto é que se encontra o impulso do comportamento motivacional.

Bergamini também reforça a ideia de que a motivação é intrínseca a cada ser humano, onde ninguém é capaz de motivar ninguém. O que é possível é criar condições para que as necessidades sejam supridas e assim propiciar a motivação. A grande preocupação da organização passa a ser adotar estratégias que estimulem além de proporcionar condições de trabalho no qual a pessoa mantenha-se motivada. Quando os fatores condicionantes internos da motivação desaparecem, as pessoas param, precisando ser novamente estimuladas ao trabalho para que voltem a realizar suas funções satisfatoriamente.

Robbins: (2002, pag. 151), explica que:

Motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. O que sabemos é que motivação é o resultado da interação do indivíduo com a situação. As pessoas diferem quanto às suas tendências motivacionais básicas. Assim, tenha em mente, enquanto analisamos a motivação, que seu nível varia tanto entre os indivíduos como dentro de cada indivíduo, dependendo da situação.

Corroborando com a construção desta linha de pensamento, Hampton (1990), alerta que as pessoas serão motivadas e esforça-se na execução de suas tarefas organizacionais, se puderem ao mesmo tempo em que contribuem satisfazer suas necessidades. Conhecer as condições sob as quais as pessoas se motivam para melhor executarem suas atividades dentro das organizações é dever dos

gestores para induzir as pessoas a contribuírem com seu esforço para o desempenho da atividade, sendo necessário compreender as necessidades, crenças e expectativas das pessoas com relação ao trabalho.

Segundo Azzi (1991), a motivação é um construto, uma abstração. É uma forma ampla de satisfazer necessidades, impulsos, desejos, interesses, propósitos, atitudes e aspirações de uma pessoa. De acordo com seus motivos, é que o indivíduo estabelece os valores de incentivos, os quais se constituem objetivos a serem alcançados. Sendo assim, a iniciação do comportamento.

A importância do tema Motivação leva vários estudiosos a desenvolverem pesquisas e teorizar o comportamento humano. Para facilitar o debate teórico sobre a existência de várias teorias motivacionais, segue um quadro demonstrativo, quadro 01, através do qual, apresentamos algumas propostas.

Quadro 01 - Teorias Motivacionais

Teoria	Enfoque/proposta	Autor
Teoria da Hierarquia das Necessidades	As necessidades dos indivíduos são organizadas através de uma hierarquia, devendo ser supridas do nível mais baixo para o mais alto, com o propósito de motivar o comportamento.	Abraham H. Maslow
Teoria de ERG	Alderfer identifica três grupos de necessidades essenciais: existência, relacionamento e crescimento.	Clayton Alderfer
Teoria dos dois fatores (higiene e motivação)	Fatores intrínsecos estão associados à satisfação com o trabalho, enquanto fatores extrínsecos estão relacionados com a insatisfação.	Frederick Herzberg
Teoria X e Y	Premissa que tenta moldar o indivíduo de acordo com seu próprio comportamento. Teoria X (funcionários que precisam ser coagidos para trabalhar) e a Teoria Y (funcionários que buscam auto-orientação para o trabalho).	Douglas McGregor
Teoria Motivacional das Características do Trabalho	A motivação do funcionário é consequência da existência de significado em seu trabalho.	Hackman e Oldham
Teoria das Necessidades	Enfoca três necessidades: realização, poder e associação, ajudando a explicar a motivação.	David McClelland
Teoria da Expectativa	O indivíduo tende a agir de maneira que a expectativa de sua ação trará o resultado e como a atração do resultado exerce sobre o indivíduo.	Victor Vroom

Quadro1: Teorias Motivacionais

Fonte: Robins (2005)

A análise comportamental dos indivíduos pode ser explicada através de várias teorias, como vimos através da apresentação de algumas delas no quadro 01, porém, apesar da existência de inúmeras teorias motivacionais, foram escolhidas as teorias abaixo, para serem exploradas, por serem consideradas mais coerentes e adequadas com o objeto de estudo.

2.1.2 Teoria da hierarquia das necessidades de Abraham Maslow

Abraham Maslow ficou famoso com seus conceitos sobre a hierarquia das necessidades. O enfoque geral consiste que o ser humano é um ente integrado que possui necessidades que são componentes do todo e não apenas de uma parte. Os desejos e necessidades dos indivíduos, para Maslow, se manifestam numa sucessão de meios e fins, onde a cada necessidade atingida, demonstra que outros itens igualmente importantes ainda terão que ser atingidos. Maslow relaciona as necessidades dos indivíduos com a cultura própria de cada ser humano. Para o autor, duas culturas diferentes podem produzir diferentes necessidades decorrentes do mesmo objeto básico de autoestima, por exemplo, (CORADI, 1985).

As motivações, para Maslow, são interligadas, pois, uma vez satisfeito um desejo, seu lugar é tomado por outro. Os seres humanos podem até atingir satisfação completa, porém, em pequeno período (CORADI, 1985).

Robbins (2002, pag. 152), acrescenta que, Maslow explica em sua teoria que cada ser humano possui uma hierarquia de cinco necessidades. São elas:

1. Fisiológicas: incluem fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades corporais.
2. Segurança: inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.
3. Sociais: incluem afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo.
4. Estima: inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia; e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção.
5. Auto-realização: a intenção de tornarem-se tudo aquilo que a pessoa é capaz de ser; inclui crescimento, autodesenvolvimento e alcance do próprio potencial.

Assim, para motivar alguém, de acordo com a teoria de Maslow, é preciso saber em que nível da hierarquia a pessoa se encontra no momento, e focar a satisfação neste nível ou no imediatamente superior.



Figura 1: Hierarquia das Necessidades, de Maslow
Fonte: Robbins, 2002

Conforme Robbins (2002), Maslow separou as necessidades em dois níveis: necessidades de nível baixo que são as necessidades fisiológicas e de segurança e as necessidades de alto nível que são as relacionadas com a auto-realização. A diferença entre as duas necessidades é que as necessidades de alto nível são supridas internamente pelo indivíduo, enquanto as de nível baixo quase sempre são supridas externamente, por remuneração, por exemplo.

De acordo com Corali (1985), as necessidades fisiológicas significam o estado de equilíbrio do organismo, buscando sempre a normalidade aceitável. Quando as necessidades básicas ou fisiológicas não são satisfeitas, segundo Maslow, outras capacidades podem ser acionadas, como por exemplo, memória ou inteligência, para poder ser utilizado no atendimento das necessidades básicas. Para Maslow, a seguinte etapa na hierarquia é a necessidade de segurança que se expressa pela estabilidade, proteção e ausência de pressões. O sentimento de insegurança pode gerar reações mobilizando os indivíduos a recuperarem a segurança perdida. Satisfeitas as necessidades fisiológicas e de segurança, os indivíduos buscam as necessidades sociais, que é inserir-se nos grupos e ser aceito procurando relacionar-se com os outros (SILVA, 2000).

Depois de inseridos socialmente, as pessoas buscam a próxima necessidade a ser saciada que é a de estima, onde os indivíduos buscam tanto o amor próprio, como o reconhecimento dos outros, mostrando que a valorização e o respeito de si mesmos geram a satisfação de tais necessidades. Após a estima estar satisfeita surge o desejo de auto-realização que é o máximo de potencial individual, onde o indivíduo completa-se podendo tornar-se aquilo que é capaz de ser, buscando alcançar o ápice de sua satisfação (SILVA, 2000).

Segundo Robbins (2003) a teoria de Maslow foi aprimorada pela teoria de ERG que é uma sigla em inglês significando: existência – **E**xistence; relacionamento – **R**elatedness e crescimento – **G**rowth, como se verá a seguir:

2.1.3 A teoria de ERG (existência – **E**xistence; relacionamento – **R**elatedness e crescimento – **G**rowth)

De acordo com Robbins (2003), Clayton Alderfer elencou as necessidades essenciais em existência, onde o mesmo refere-se aos requisitos materiais básicos, necessidade de relacionamento, que equivale a manter importantes relações interpessoais e ao crescimento como desejo intrínseco de desenvolvimento pessoal. Tal teoria vem a aprimorar a teoria de Maslow, principalmente em 2 aspectos:

- a) Mais de uma necessidade pode estar ativa ao mesmo tempo e
- b) Se uma necessidade de nível superior for reprimida, o desejo de satisfazer outra de nível inferior aumentará.

Na mesma linha de raciocínio, encontra-se a teoria dos dois fatores, exposta a seguir:

2.1.4 A teoria dos dois fatores de Herzberg

Herzberg foi um teórico cujas ideias tiveram um profundo efeito sobre o pensamento de muitos estudiosos e administradores. Para ele, as boas condições de trabalho e relações sociais no seu ambiente podem servir apenas para tornar o trabalho tolerável. Em seu estudo, Herzberg afirma que o contrário de satisfação não pode ser chamado de insatisfação, pois se caracteriza como somente nenhuma satisfação, como também o contrário de insatisfação representa uma situação em que não existe insatisfação. O oposto de satisfação no trabalho não é insatisfação, mas, sim, a neutralidade da satisfação no trabalho, da mesma forma, o oposto da insatisfação no trabalho não é a satisfação, mas, nenhuma insatisfação. Herzberg verificou no contexto do trabalho quais os fatores que se acham relacionados e influenciam na produção e situações que determinam a satisfação no trabalho (AZZI, 1991).

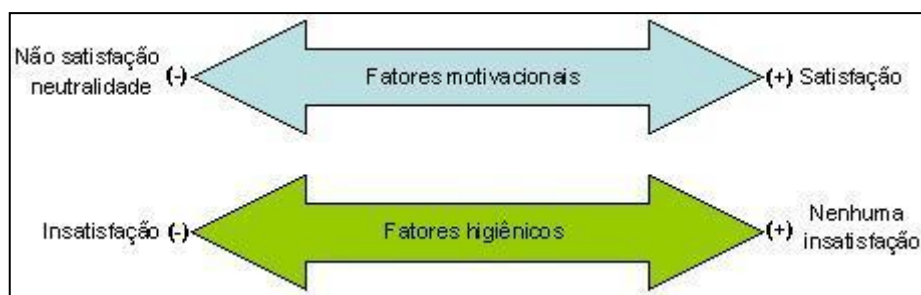


Figura 2: Fatores satisfacientes e fatores insatisfacientes com entidades separadas

Fonte: Chiavenato, 1996 (apud Silva, 2000)

Dessa forma Herzberg deu ênfase em seus estudos baseados nos fatores: ambiente e tarefa, concluindo a importância de ambos e vindo a formular a Teoria dos dois fatores – Higiene e Motivação (ROBBINS, 2002).

Segundo Herzberg, os fatores de higiene se relacionam ao ambiente de trabalho (condições físicas de trabalho, segurança no trabalho, salário, benefícios, etc.) e a existência em um bom e adequado ambiente acarreta o aumento da satisfação, porém a ausência de um ambiente adequado produz a insatisfação. Os fatores motivacionais são indicados pelo reconhecimento, responsabilidade, crescimento e realização. Por tal motivo esses fatores são chamados de (motivacionais) satisfacientes (higiênicos) insatisfacientes (SILVA, 2000), como mostra o quadro 2.

FATORES MOTIVACIONAIS (Satisfacientes)	FATORES HIGIÊNICOS (Insatisfacientes)
Conteúdo do Cargo (Como a pessoa se sente em relação ao seu cargo)	Contexto do cargo (Como a pessoa se sente em relação à sua empresa)
O trabalho em si	As condições de trabalho
Realização	Administração da empresa
Reconhecimento	Salário
Progresso profissional	Relações com o supervisor
Responsabilidade	Benefícios e serviços sociais

Quadro 2: Fatores higiênicos e motivacionais

Fonte: Chiavenato, 1996 (apud Silva, 2000)

Robbins (2002) interpreta que algumas características tendem a se relacionar com a satisfação do trabalho e outras com a insatisfação. Os fatores relacionados ao trabalho, chamados de extrínsecos causam um efeito de insatisfação, por outro lado, os fatores intrínsecos, causam efeito de satisfação, onde os indivíduos atribuem, por exemplo, a realização e o crescimento a si mesmo.

2.1.5 A Teoria Motivacional das Características do Trabalho de Hackman e Oldham

Baseia-se no conceito de que a motivação do indivíduo é consequência da existência do significado do seu trabalho. Os autores promovem através das Características do Trabalho, uma

análise das condições básicas que motivam e satisfazem o funcionário trazendo resultados como a alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e baixa rotatividade e absenteísmo, que são consequências do seu estado psicológico obtidos quando o indivíduo tem ciência do conhecimento dos resultados do seu trabalho, da responsabilidade percebida do resultado do seu trabalho, ou seja, influencia de como sua responsabilidade afeta o seu desempenho, e a significância percebida pelo seu trabalho, onde a importância, o valor e a significância da sua função refletem na sua escala de valores (HACKMAN E OLDHAM, 1980).

Para Hackman e Oldham (1980), a significância percebida de sua função é embasada pelas seguintes dimensões: pela variedade de habilidades, identidade da tarefa e significado da tarefa. De acordo com esses autores, essas questões perceptíveis pelo indivíduo, ocorrem de forma mental, no interior das pessoas, não podendo ser manipulada e nem gerenciada no ambiente organizacional. Fazendo-se necessário analisar as propriedades do trabalho que possam ser avaliadas, mensuradas e modificadas, de forma que possam modificar os três estados psicológicos, afetando assim, a motivação interna.

Hackman e Oldham (1980) indicaram em suas pesquisas que cinco das características do trabalho são tratadas como principais, são elas:

a) **Variedade da Habilidade** - que trata sobre o grau de variedades de habilidades desprendidas para execução da função, envolvendo em seu uso conhecimento, talento e habilidades do indivíduo, tornando-se desafiadora e atrativa, uma vez que será necessário acrescentar seus conhecimentos à função.

b) **Identidade da Tarefa**, que nada mais é do que a tarefa como um todo e a percepção no final do processo.

c) **Significação da Tarefa** que trata do impacto na vida das pessoas tanto dentro como fora das organizações atrelado ao bem estar físico e psicológico do indivíduo, onde esse incorpora a sua função na sua própria vida.

d) **Autonomia** que concerne na liberdade e independência que o indivíduo tem para realizar as tarefas. Segundo os autores, esta condição causa no indivíduo preocupação com as consequências de seus atos, assim como os sucessos e insucessos dos seus procedimentos, para tanto, os mesmos sentem-se motivados na condução das responsabilidades.

e) **Feedback do Trabalho** representando as informações provenientes de forma clara e direta passadas ao indivíduo. Tais informações são advindas do próprio trabalho, sem necessidade de julgamento de terceiros.

O quadro abaixo resume a teoria de Hackman e Oldham

Características do núcleo de trabalho	Estados Psicológicos críticos	Resultados
Variedade de Habilidades Identidade da Tarefa Significância da tarefa	Significância Percebida	Alta motivação interna ao trabalho
Autonomia	Responsabilidade percebida dos resultados do trabalho	Alta satisfação com o crescimento
Feedback do Trabalho	Conhecimento dos resultados atuais das atividades do trabalho	Alta eficácia do trabalho
1-Conhecimentos e habilidades; 2- Necessidade e crescimento individual; 3- Satisfação com o contexto do trabalho.		1-Conhecimentos e habilidades; 2- Necessidade e crescimento individual; 3- Satisfação com o contexto do trabalho.

Quadro 3: O modelo completo de Hackman e Oldham

Fonte: Chiavenato (2003, pag. 80)

Conforme Robbins (2004), o nível motivacional dos indivíduos poderá ser verificado através das variáveis apresentadas. E outro fator que pode demonstrar o grau de motivação dos indivíduos são os índices de absenteísmo e a rotatividade está intrinsecamente ligada aos fatores motivacionais dos indivíduos, uma vez que, apresentando-se motivados, os índices de desfalque à organização será reduzido, pois as pessoas tenderão a trabalhar com mais entusiasmo. Por outro lado, o aumento dos índices de absenteísmo e rotatividade poderá identificar que os funcionários apresentam-se desmotivados.

2.2 - Absenteísmo

De acordo com Chiavenato (1999) absenteísmo ou ausentismo é a frequência ou duração do tempo perdido pelos funcionários que se ausentaram do trabalho, ou seja, o oposto da presença. Essa ausência pode causar danos à organização, uma vez que terá sua força de trabalho reduzida devido aos absenteísmos. Portanto, quanto menor o absenteísmo, melhor para a organização.

O Bureau of National Affairs (BNA) adota a seguinte fórmula para calcular o índice de absenteísmo:

$$IA = \frac{\text{Nº de pessoas/dias de trabalho perdidos por ausência no mês}}{\text{Nº médio de empregados x Nº de dias de trabalho no mês}}$$

As causas da falta de trabalho são complexas, Chiavenato (1999, p. 69) afirma que o absenteísmo, dentre suas causas e consequências estão a motivação para o trabalho e a satisfação, além dos fatores externos e internos que influenciam para o controle do absenteísmo. Uma das formas de controlar as faltas, que as organizações podem adotar é influenciar a motivação, buscando identificar em seus funcionários suas necessidades e recompensando-os com prêmios através dos bons registros de assiduidade.

2.3 Rotatividade

Conforme Chiavenato (1999) a rotatividade de pessoal é o fluxo de entrada e saída de pessoal de uma organização, onde cada desligamento quase sempre corresponde à entrada de um novo funcionário. As organizações buscam manter o equilíbrio desse fluxo, onde o aumento dessa rotatividade pode prejudicar a sua força produtiva. Portanto, as organizações buscam reduzir o fluxo de entrada e saída de pessoal e manter sempre seus índices baixos.

Segue a fórmula mais utilizada para calcular o índice de rotatividade, em que consta o número de pessoas que se desligaram durante um determinado período:

$$IR = \frac{\text{Número de funcionários desligados}}{\text{Efetivo médio da organização}}$$

Chiavenato (1999), afirma que a rotatividade não é uma causa, e sim o efeito de algumas variáveis, sejam elas externas ou internas. Dentre essas variáveis podemos verificar que a política de retribuição oferecida pela empresa, como o salário, por exemplo, pode influenciar no resultado da rotatividade. As condições de trabalho, o relacionamento humano e a opinião a respeito do cargo, também impactam no momento de decidir se a empresa atual corresponde às expectativas do indivíduo.

Identificadas às bases teóricas que fundamentas nosso entendimento sobre o assunto, apresentamos a seguir os procedimentos metodológicos utilizados no estudo, pois como afirma Rudio (1986, p. 9) uma pesquisa no sentido mais amplo, é o conjunto de atividades orientadas para a busca de um determinado conhecimento e para ser reconhecida como científica, ela deve ser feita de modo sistematizado, utilizando para isto método próprio e técnicas específicas tendo em vista um conhecimento que se refira à realidade empírica.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os autores Barros e Lehfeld (2000, p. 3) afirmam que “o método é o caminho ordenado e sistemático para se chegar a um fim”. O método pode-se caracterizar como processos para que o resultado desejado seja atingido.

Marconi e Lakatos (2001) reforçam que o método é a soma das atividades sistemáticas e racionais que possibilita a obtenção do objetivo a partir da verificação da realidade e da teoria científica. Pode-se concluir que o método é um meio seguro, inteligente e eficaz para alcançar os resultados desejados.

Assim, nesta etapa, descrevemos os métodos utilizados para o presente estudo, caracterizando o tipo de pesquisa, o universo, a amostragem, os procedimentos que foram utilizados para a pesquisa e o tratamento de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO TIPO DE PESQUISA

A pesquisa é a investigação de vários tipos de problemas por meio de processos científicos (CERVO ET AL, 2007). Dessa maneira, esse estudo foi classificado como uma pesquisa exploratória, descritiva, documental e bibliográfica.

A pesquisa exploratória tem como principal foco desenvolver, esclarecer e expor os pontos apresentados no problema de pesquisa e estudo de caso. Sendo, portanto desenvolvida com o intuito de apresentar uma visão geral acerca de determinado fato. Sendo assim, esse tipo de pesquisa constitui a primeira etapa de uma investigação mais ampla, conforme afirma Gil (1987, p.43).

Esta pesquisa é de caráter exploratório, já que busca fazer uma análise das causas motivacionais dos vigilantes, no desenvolvimento de suas atividades, identificar por qual motivo os vigilantes mesmo em condições adversas e não atrativas de trabalho se caracterizam como motivados. Segundo Gil (2002, p.41), “Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e c) análise de exemplos que estimulem a compreensão”.

Rampazzo (2005) descreve que uma pesquisa é dita descritiva quando se precisa observar, registrar, analisar e correlacionar os fatos naturalmente como eles acontecem, ou seja, sem haver manipulação por parte do pesquisador, portanto a presente pesquisa se classifica como descritiva, pois buscou descrever a real situação da motivação dos vigilantes, para depois interpretá-la. É também classificada como documental uma vez que, se valeu de documentos oficiais e relatórios da

empresa em estudo. Considera-se pesquisa bibliográfica por ter aprofundamento em trabalhos de diversos autores e também por que buscou levantamento em livros e artigos de relevante interesse para a pesquisa que será realizada. Conforme afirma Medeiros (2009, p. 39), a pesquisa bibliográfica trata-se de uma fonte de informações secundária que visa colocar o autor da pesquisa a par do assunto com embasamento em livros, artigos científicos, artigos de jornais e revistas.

O uso da pesquisa bibliográfica é um passo decisivo em qualquer pesquisa científica, pois elimina a possibilidade de se trabalhar em vão, com o que já foi solucionado.

Quanto à diferença entre as pesquisas bibliográfica e documental, Gil (1987, p. 73) faz suas considerações.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. [...] Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

O método utilizado para auxiliar nessa pesquisa foi o quantitativo. Foram utilizadas tabelas para a estruturação dos dados coletados e elaboração de análises pré-definidas.

De modo geral, Cobra (2009, p. 73) descreve que:

A pesquisa primária é dita quantitativa quando ela pode ser conduzida de maneira a propiciar um correto dimensionamento das respostas em relação ao tamanho do universo. [...] Para obter acurácia nas respostas, é preciso que o método de coleta de dados esteja adequado ao tipo de problema a ser investigado, pois há certos fatores que afetam a escolha do método de pesquisa, como o cálculo da amostra, o tipo de população escolhida, o questionário e o conteúdo das questões.

Os dados foram analisados comparando-se com a teoria para poder esclarecer melhor os resultados alcançados com a pesquisa.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE PESQUISA

A empresa objeto de estudo teve início no estado de Pernambuco em 1970 e vem atuando no mercado há mais de 40 anos, no ramo de atividade da Segurança Privada. Atualmente a empresa é reconhecida e representada em 19 Estados da Federação, através de filiais e empresas coligadas, com os serviços de segurança eletrônica, patrimonial e pessoal; transporte de valores; terceirização de serviços bancário, limpeza e conservação. Para isso, conta com equipamentos de segurança de última geração. Ela atua nos estados de Alagoas-AL, Bahia-BA, Ceará-CE, Paraíba-PB, Pernambuco-PE –

Piauí-PI, Rio Grande do Norte-RN e Sergipe-SE; Com outra empresa do grupo atua nos estados de Minas Gerais-MG, Paraná –PR, Rio de Janeiro-RJ, Rio Grande do Sul-RS e São Paulo-SP.

A filial escolhida para o estudo está localizada no estado da Paraíba onde o grupo atua há mais de 30 anos, com contingente de 1.600 funcionários, divididos em administrativos e vigilantes lotados nas bases operacionais em João Pessoa, Campina Grande e Patos.

3.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

“Conceituando, universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. [...] A delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. serão pesquisadas, enumerando suas características comuns, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem comunidade onde vive etc” (MARCONI; LAKATOS, 2001, p. 108).

Entende-se, pois por universo o número de funcionários do local de estudo, que são os 1.403 vigilantes que fazem parte da empresa supracitada, localizada na cidade de João Pessoa.

A Amostra dessa pesquisa é uma parte do universo composto por 10% da força de trabalho, que seria em 143 funcionários, porém diante das dificuldades encontradas para o recolhimento das amostras, devido a negativa de preenchimento por parte de alguns e indisponibilidade de tempo por parte de outros, a presente amostra foi composta por 135 (cento e trinta e cinco) vigilantes que estão com seus contratos de trabalho ativos com a empresa, no âmbito da grande João Pessoa – PB e será utilizada na pesquisa a amostra não probabilística por acessibilidade.

Cabe frisar que “existem dois tipos de amostra: probabilística, baseada em procedimentos estatísticos, e não probabilística. Da amostra probabilística são aqui destacadas a aleatória simples, a estratificada e a por conglomerado. Da amostra não probabilística destacam-se aqui aquelas selecionadas por acessibilidade e por tipicidade” (VERGARA, 2004, p. 50).

3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para conseguir-se obter as informações necessárias tendo em vista a responder os objetivos ao qual essa pesquisa se dispôs, foi elaborado um questionário com 15 perguntas fechadas aplicado na própria empresa à medida que os funcionários iriam se apresentar para treinamento e reuniões de rotina. Ao realizar a aplicação dos questionários, no momento que surgia as dúvidas referente às questões, a pesquisadora se fez presente para saná-las e assim concluir de forma satisfatória a pesquisa. De acordo com Lakatos e Marconi (1991, p. 201) “é um instrumento de coleta de dados

constituído de por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Ele pode conter quantas questões o pesquisador quiser, porém, é aconselhado que esse número não seja muito grande para que o pesquisado não fique desmotivado ao responder.

O questionário foi elaborado de forma simples e objetiva para que os entrevistados pudessem responder em pouco tempo, o questionário continha 15 (quinze) perguntas fechadas que Barros e Lehfeld (2000) descrevem como aquelas com respostas fixas.

Para melhor entendimento e visualização, apresentamos o quadro 04 que procura relacionar cada questão da pesquisa aos seus objetivos.

Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Questões Relacionadas
Analisar as causas motivacionais dos vigilantes de uma determinada empresa de segurança, no desenvolvimento de suas atividades.	Conhecer o nível de absenteísmo e rotatividade dos vigilantes na empresa.	Levantamento de pesquisa documental através da empresa
	Identificar o perfil dos vigilantes.	Qual a sua idade? Qual o seu estado civil? Qual sua escolaridade?
	Identificar fatores estressantes e adversos da profissão.	Ao exercer sua atividade, você considera que se vê em situação de risco de vida? Qual o grau de perigo você considera que tem sua atividade? Você acha que o seu salário é compatível com a atividade que você exerce? Qual o nível de desgaste físico e/ou emocional que você considera na sua atividade? Você se sente ameaçado ao trabalhar armado? Você acha perigoso trabalhar armado?
	Identificar o grau de motivação dos vigilantes.	Qual o grau de motivação que você sente ao exercer sua atividade? O que você aprecia em relação a sua atividade? Quais os fatores proporcionados pela empresa você considera motivantes?

	Identificar o que motiva os vigilantes para alcançarem um bom desempenho.	O que motiva para que eu tenha um bom desempenho? Entendo como meu trabalho contribui para atingir os objetivos da empresa? Por que escolheu a profissão de vigilante?
	Verificar se há diferença do nível de percepção sobre os fatores estressantes e adversos, de acordo com a faixa etária do vigilante.	Qual a sua idade? Ao exercer sua atividade, você considera que se vê em situação de risco de vida? Qual o grau de perigo você considera que tem sua atividade? Você acha que o seu salário é compatível com a atividade que você exerce? O que você sente ao trabalhar armado? Qual o nível de desgaste físico e/ou emocional que você considera na sua atividade?

Quadro 4: Objetivos e questões relacionadas

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

De acordo com as teorias apresentadas no referencial teórico, segue abaixo um quadro de variáveis, onde estão dispostas as questões do questionário aplicado, que se relacionam com cada variável, para fim de se buscar o resultado proposto nos objetivos da pesquisa.

VARIÁVEL	SIGNIFICADO	QUESTÕES RELACIONADAS
Idade, estado civil e escolaridade.	Essa variável visa identificar o perfil inicial do vigilante, em que podemos agrupar e distinguir os grupos de pessoas, identificando se há diferenças na motivação em relação à idade, grau de instrução e estado civil.	1, 2 e 3.
Percepção do risco de vida e perigo da atividade.	Variável que verifica os fatores que podem desmotivar ou que podem manter o indivíduo motivado mesmo em condições adversas de trabalho.	4, 5, 10 e 11.
Salário.	Caracteriza por analisar se as necessidades de nível baixo dos indivíduos estão sendo cumpridas. Através dessa variável, verificaremos se o salário é fator motivante para a execução da atividade.	6 e 12.
Desgaste físico e/ou emocional.	Essa variável identifica se a atividade exercida oferece proteção contra danos físicos e psicológicos, para que o indivíduo supra suas necessidades básicas e assim	7.

	poder trabalhar satisfeito.	
Grau de motivação ao exercer a função.	Caracteriza-se por verificar se as necessidades intrínsecas do indivíduo estão sendo supridas.	8.
Sensação de segurança e de responsabilidade.	Variável que verifica como os valores dos indivíduos refletem em sua motivação e de como a necessidade básica de segurança influencia na motivação.	12, 13 e 14.
O trabalho em si, identificação com a tarefa, habilidades pessoais, trabalho desafiador/atrativo.	Caracteriza-se pela atividade em si, essa variável identifica se o indivíduo é motivado por se identificar com o trabalho e as atividades desenvolvidas por possuir habilidades e características que se adequam a execução do serviço. Identifica a significância da tarefa em sua vida.	12, 13 e 15.
Crescimento, progresso profissional, reconhecimento.	Variável que verifica se a motivação é proveniente satisfactores, conforme afirma Herzberg.	13, 14 e 15.
Auto realização, autonomia.	Variável que identifica se os indivíduos são motivados por serem responsáveis pela condução das responsabilidades e preocupação com os sucessos e insucessos do seu trabalho. Verifica também se a estima está satisfeita através do alcance de seu potencial máximo atingindo o ápice de sua satisfação.	13 e 14.
Boas condições de trabalho, possibilidade de emprego paralelo.	Variável que visa identificar se o indivíduo sente-se motivado por que a empresa fornece um ambiente de boa qualidade e se a sua atividade lhe permite conciliar um emprego paralelo em outro horário.	12 e 14.
Entendimento da contribuição do trabalho para atingir os objetivos da empresa e conhecimento do resultado do trabalho (Feedback).	Essa variável irá detectar se o indivíduo ao ter entendimento e conhecimento do valor e resultado do seu trabalho se isso irá influenciar em seu desempenho, conforme a teoria de Hackman e Oldham.	9 e 14.

Quadro 5: Variáveis de objetivos da pesquisa

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

Após o término da pesquisa que ocorreu no período de 22/05/2012 à 09/06/2012, iniciou-se o processo de codificação, digitação e processamentos dos dados obtidos na pesquisa. Para isso, foi utilizado o software SPSS Statistics. As perguntas dos questionários foram inseridas e as variáveis foram digitadas, mostrando assim em tabelas todas as respostas, analisando-as de forma quantitativa.

Assim com o processamento dos dados, iremos iniciar a análise, cruzamento e interpretação dos dados no próximo capítulo, para chegar às respostas dos nossos objetivos específicos e alcançar o objetivo geral da pesquisa.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Após a apresentação dos procedimentos metodológicos, realizamos neste capítulo, as análises e discussões sobre os resultados obtidos tanto com o levantamento dos dados feito através a da pesquisa documental, quanto pelo resultado da aplicação do instrumento de pesquisa.

4.1 CONHECIMENTO DOS NÍVEIS DE ABSENTEÍSMO E ROTATIVIDADE DOS VIGILANTES

4.1.1 Absenteísmo

De acordo com a fórmula de absenteísmo utilizada pelo *Bureau of National Affairs* (BNA) citada em Chiavenato (1999) - já apresentada anteriormente no estudo de fundamentação teórica - de acordo com a pesquisa documental realizada na empresa em estudo, constatou-se que nela constam 1.403 funcionários, e que acontece uma média 22,5 faltas mensais. Diante dos dados apresentados, chegamos ao seguinte resultado de absenteísmo:

$$IA = \frac{22,5/22,5}{1.403 \times 26} = \frac{01}{36.478} = 2,74\%$$

Percentual mensal de absenteísmo: 2,74%

Conforme Possato (2004), o índice para ser aceitável deve estar em torno de 2,7%, dentro de um período analisado, pois quanto mais próximo de zero melhor para organização.

Dessa forma, podemos concluir que o percentual da empresa em estudo é considerado relativamente baixo e aceitável e se o absenteísmo alto pode ser um fator de insatisfação ou não satisfação dos trabalhadores, conforme afirma Chiavenato (1999), podemos concluir que os trabalhadores da empresa estudada podem estar satisfeitos e motivados com o trabalho.

4.1.2 Rotatividade de Pessoal

Conforme a fórmula de absentéismo utilizada pelo *Bureau of National Affairs* (BNA) citada em Chiavenato (1999) - de acordo com o levantamento dos dados através da pesquisa documental - verificamos que no último ano ocorreram 97 demissões, e que constam na empresa um total de 1.403 funcionários ativos. Portanto, de acordo com a fórmula apresentada anteriormente, segue o resultado da rotatividade:

$$IR = \frac{97}{1.403} = 0,07\%$$

Percentual mensal de rotatividade: aproximadamente 0,07%

Verificamos que o percentual apresentado pela empresa em estudo é considerado baixo, o que pode indicar que os funcionários estão satisfeitos com a sua função e/ou organização, visto que, ao analisar o índice de rotatividade, conforme Chiavenato (1999), a permanência na empresa e a não migração para outras organizações, pode indicar que os trabalhadores estejam satisfeitos.

Dessa forma, se a rotatividade, como diz Chiavenato (1999), pode ser consequência de aspectos relativos ao comportamento inadequado da organização em relação aos seus empregados, a pouca rotatividade detectada neste estudo pode indicar que estes efeitos negativos não são percebidos ou inexistem na visão dos entrevistados, contribuindo, portanto, para a satisfação dos mesmos.

4.2 DESCRIÇÃO DO PERFIL DOS VIGILANTES

O perfil dos vigilantes leva em consideração a idade, estado civil e escolaridade, que visa identificar inicialmente as características do grupo pesquisado e assim podermos distinguir suas peculiaridades.

De acordo com Azzi (1991), buscar explicar por que algumas pessoas apresentam elevada motivação e outras não, é importante para podermos melhorar o desempenho diretamente na função desenvolvida. Verificar diferenças e semelhanças entre grupos de pessoas, em função de idade, estado civil e escolaridade busca analisar de forma agrupada a motivação.

TABELA 1: Idade

	Qual a sua idade
--	------------------

		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Entre 21 anos e 25 anos	57	42,2	42,2	42,2
	Entre 26 anos e 30 anos	29	21,5	21,5	63,7
	Entre 31 anos e 35 anos	19	14,1	14,1	77,8
	Entre 36 anos e 40 anos	13	9,6	9,6	87,4
	Acima de 40 anos	17	12,6	12,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Conforme a Tabela 1, podemos observar que 63,7% dos vigilantes entrevistados, têm entre 21 e 30 anos, sendo considerados adultos jovens. Já os restantes dos entrevistados, considerados em idade madura, representam um percentual 36,3% da pesquisa, desses 12,6% possuem idade maior de 40 anos.

TABELA 2: Estado civil

Qual seu estado civil					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Solteiro	39	28,9	28,9	28,9
	Casado	74	54,8	54,8	83,7
	Viúvo	1	0,7	0,7	84,4
	Separado/Divorciado	8	5,9	5,9	90,4
	Em uma união estável	13	9,6	9,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com os resultados obtidos, podemos observar que 64,4% dos vigilantes pesquisados são casados ou estão em uma união estável, 28,9% são solteiros, apenas 5,9% são separados e menos de 1% são viúvos. Dentro dos dados obtidos verificamos que a maioria dos pesquisados são indivíduos que já iniciaram a vida conjugal e familiar.

TABELA 3: Escolaridade

Qual sua escolaridade					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Ensino fundamental	3	2,2	2,2	2,2
	Ensino médio incompleto	22	16,3	16,3	18,5
	Ensino médio completo	99	73,3	73,3	91,9
	Superior incompleto	10	7,4	7,4	99,3
	Superior completo	1	0,7	0,7	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Conforme os dados apresentados, verificamos que 73,3% dos vigilantes da pesquisa possuem o ensino médio completo, 18,5% dos pesquisados possuem menos que o ensino médio e que apenas 8,1% dos vigilantes possuem ensino superior completo e/ou incompleto.

4.3 IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES ESTRESSANTES E ADVERSOS DA PROFISSÃO DE VIGILANTE

Fundamentaremos essa análise através da Teoria de Maslow, para analisarmos os questionamentos do estudo em relação à necessidade de Segurança dentro da escala de hierarquia, demonstrada em Robbins (2002). A escala de segurança indica a proteção física e emocional como fator a ser atingido para que haja satisfação do indivíduo. Lembrando que, uma vez a necessidade não sendo atendida, poderá levar ao estado de desmotivação e insatisfação por parte dos indivíduos.

Para tanto, realizamos as análises das tabelas seguintes que apresentaram os questionamentos referentes à identificação dos fatores estressantes e adversos da profissão de vigilante. Através dessas variáveis verificamos o ponto de vista dos entrevistados em quanto à segurança da função que desempenham.

TABELA 4: Análise de risco de vida

Ao exercer sua atividade de vigilante, você se vê em situação de risco de vida					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Não vejo	1	0,7	0,7	0,7
	Raramente	29	21,5	21,5	22,2
	Às vezes	40	29,6	29,6	51,9
	Constantemente	43	31,9	31,9	83,7
	Sempre	22	16,3	16,3	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com os dados da Tabela 4, verificamos que ao ser questionado aos vigilantes se eles se viam em situação de risco de vida ao exercer sua atividade, 31,9% informaram que se veem constantemente em risco de vida, 16,3% informaram que se veem sempre em risco de vida, 29,6% alegam que às vezes se veem em risco de vida e apenas 22,2% informaram que raramente se vêem ou não se vêem em risco de vida. Portanto, de acordo com os dados apresentados podemos afirmar que mais de 75% dos pesquisados se veem em situação de risco de vida. Demonstrando, que a função realmente traz a característica de risco de vida para o indivíduo, que conforme vimos em Robbins (2002), fatores estressantes e que causam risco de vida pode afetar emocionalmente e fisicamente e

causar desmotivação. O que nos leva a concluir que, os dados apresentados na análise sobre o fator de risco de vida da profissão pode ser um indicador de insatisfação nos indivíduos.

TABELA 5: Grau de perigo na atividade

Qual o grau de perigo você considera que tem sua atividade					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Pouco perigoso	12	8,9	8,9	8,9
	Perigoso	45	33,3	33,3	42,2
	Muito perigoso	40	29,6	29,6	71,9
	Excessivamente perigoso	38	28,1	28,1	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Conforme os dados da Tabela 5 apresentam, quando questionado aos vigilantes qual o grau de perigo que eles consideram que tem sua atividade, obtivemos o seguinte resultado: 8,9% informaram que acham a atividade pouco perigosa e 91,1% dos pesquisados revelaram que acham a atividade de perigosa à excessivamente perigosa. Tais dados nos fazem concluir que quase sua totalidade dos entrevistados considera a atividade muito perigosa.

TABELA 6: Desgaste físico/emocional

Qual o nível de desgaste físico/emocional que você considera na sua atividade					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Nenhum desgaste	1	0,7	0,7	0,7
	Pouco desgaste	35	25,9	25,9	26,7
	Desgastante	37	27,4	27,4	54,1
	Bem desgastante	50	37,0	37,0	91,1
	Muito desgastante	12	8,9	8,9	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com a Tabela 6, quando questionado aos vigilantes da pesquisa qual o nível de desgaste físico/emocional que eles consideram que tem sua atividade, obtivemos os seguintes dados: 73,3% informaram que consideram sua atividade de desgastante a muito desgastante e apenas 26,7% alegaram que a atividade é pouco desgastante.

Verificamos, portanto que dentre os pesquisados quase em sua totalidade consideram que na função há muito desgaste físico/emocional. Portanto, de acordo com o que vimos em Robbins (2002), fatores desgastantes - físico e emocional – podem causar desmotivação nos indivíduos.

A Tabela apresentada em seguida visa responder o seguinte questionamento: o que você sente ao trabalhar armado?

Fundamentaremos nossa análise baseados no estudo de Herzberg, como citado por Robbins (2002), dentre os fatores de higiene (condições físicas de trabalho, segurança) acarreta o aumento da satisfação, porém, a ausência de um ambiente adequado produz a insatisfação.

TABELA 7: Acha perigoso

Você acha perigoso trabalhar armado					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Nenhum perigo	3	2,2	2,2	2,2
	Pouco perigoso	22	16,3	16,3	18,5
	Perigoso	21	15,6	15,6	34,1
	Muito perigoso	45	33,3	33,3	67,4
	Totalmente perigoso	44	32,6	32,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Seguindo os dados apresentados na Tabela 7 apresentada, 81,5% dos pesquisados alegaram que acham de perigoso a totalmente perigoso trabalhar armado e apenas 16,3% dos vigilantes pesquisados informam que acham pouco perigoso trabalhar armado. A maior relevância das respostas ao questionamento nos faz perceber que a maioria dos pesquisados consideram sua atividade muito perigosa devido ao armamento. De acordo com a Teoria de Maslow, citada por Robbins (2002), ter um trabalho de risco, perigoso, ameaçador, que oferece risco de vida e desgaste físico e emocional é desmotivante. Conforme a análise dos dados apresentadas, verificamos que os entrevistados consideram sua atividade perigosa, o que nos leva a concluir que sua atividade possui características que pode desmotiva-los.

4.4 IDENTIFICAÇÃO DO GRAU DE MOTIVAÇÃO DOS VIGILANTES

O estudo da análise da motivação de acordo com AZZI (1991) visa verificar a importância da motivação no desempenho das atividades, buscando medir como o indivíduo motivado pode agregar o melhor do seu esforço para o desempenho de sua função.

De acordo com o especificado, verificamos na análise abaixo qual o grau de motivação que os pesquisados informaram que se encontram ao exercer a sua atividade.

TABELA 8: Grau de motivação

Qual o grau de motivação que você sente ao exercer sua atividade					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Pouca motivação	6	4,4	4,4	4,4

	Motivado	69	51,1	51,1	55,6
	Bem motivado	53	39,3	39,3	94,8
	Muito motivado	7	5,2	5,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Os dados da Tabela 8 apresentaram que 95,6% dos vigilantes pesquisados informaram que se sentem de motivados a muito motivados e apenas 4,4% responderam que possuem pouca motivação. Concluimos assim que, quase em sua totalidade os vigilantes da presente pesquisa encontram-se motivados ao exercer a função de vigilante. Dessa forma, podemos reforçar o estudo de Silva (2000) que considera a motivação como um estado psicológico e o estudo da motivação busca explicar de onde vem à força para a realização da tarefa, buscando resposta para o esforço do comportamento humano.

TABELA 9: Compatibilidade do salário

Você acha que seu salário é compatível com a atividade que você exerce					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Muito pouco remunerado	36	26,7	26,7	26,7
	Pouco remunerado	85	63,0	63,0	89,6
	Compatível	14	10,4	10,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Conforme a Tabela 9 apresentada, verificamos que 89,6% dos vigilantes pesquisados informaram que consideram seu salário de pouco remunerado a muito pouco remunerado e apenas 10,4% dos pesquisados alegaram que consideram o salário compatível com a atividade exercida.

Podemos verificar que o fator salário ao ser questionado dentre os pesquisados, quase em sua totalidade responderam que são pouco remunerados para a atividade que exercem e que acham incompatível com a função. Podemos concluir que o salário não é o que os motiva no segmento da função de vigilância.

TABELA 10: Sentir-se ameaçado

Você se sente ameaçado ao trabalhar armado					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Nenhuma ameaça	12	8,9	8,9	8,9
	Pouco ameaçado	35	25,9	25,9	34,8
	Ameaçado	36	26,7	26,7	61,5
	Muito ameaçado	33	24,4	24,4	85,9
	Totalmente ameaçado	19	14,1	14,1	100,0

	Total	135	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com a Tabela 10, verificamos os seguintes dados: 65,2% dos vigilantes pesquisados consideram que se sentem de ameaçados a totalmente ameaçados ao trabalharem armados, enquanto 25,9% afirmam que se sentem pouco ameaçados. Verificamos que a grande maioria dos pesquisados tem um sentimento negativo em relação a trabalharem com o armamento, demonstrando que ao trabalharem armados estão vulneráveis e inseguros.

A análise da variável que será mostrada na tabela 11, que é a tabela seguinte, foi fundamentada a partir da Teoria dos dois fatores de Herzberg, citado por Robbins (2002) em que o trabalho em si é considerado fator motivacional analisando como a pessoa se sente em relação ao seu cargo. Algumas características tendem a relacionar o trabalho em si com a satisfação do trabalho em que verificamos se o individuo está satisfeito ou insatisfeito com a função exercida.

TABELA 11: O trabalho em si

O trabalho em si					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	2	1,5	1,5	1,5
	Pouco positivo	1	0,7	0,7	2,2
	Positivo	30	22,2	22,2	24,4
	Muito Positivo	50	37,0	37,0	61,5
	Totalmente Positivo	52	38,5	38,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Conforme verificamos na Tabela 11, 97,8% dos entrevistados informaram que o trabalho em si é visto de forma positiva a totalmente positiva para o exercício da função e apenas 2,2% consideraram o trabalho em si com negativo/pouco positivo. Portanto, a maioria dos pesquisados informam que o trabalho em si é visto de forma positiva na apreciação de sua atividade. Pois, de acordo com a Teoria Motivacional de Hackman e Oldham (1980), que relacionada à identidade da tarefa e a significância da tarefa, cita que os indivíduos que apresentam orgulho e apreço pelo que fazem, chegam a incorporar as características do trabalho na própria vida, tornando isso fator de motivação.

O resultado da pesquisa nos faz concluir que os pesquisados estão satisfeitos com a função exercida e que se sentem motivados em relação ao trabalho que exercem.

TABELA 12: Progresso profissional

Sinto que tenho progresso profissional					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	3	2,2	2,2	2,2
	Pouco positivo	13	9,6	9,6	11,9
	Positivo	53	39,3	39,3	51,1
	Muito positivo	42	31,1	31,1	82,2
	Totalmente positivo	24	17,8	17,8	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Conforme a Tabela 12 apresentada, 88,1% dos respondentes consideram positivamente a política de progresso profissional na empresa, e apenas 11,9% avaliam negativamente este fator. De acordo com a pesquisa concluímos que os vigilantes consideram que tem progresso profissional.

Conforme a Teoria de Herzberg, em que o progresso profissional é citado como fator motivacional (satisfaciente), concluímos que os pesquisados em sua maioria consideram-se satisfeitos com a função, uma vez que, possuem progresso profissional ao exercerem a sua função.

TABELA 13: Sensação de responsabilidade

Sinto-me responsável					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Pouco positivo	4	3,0	3,0	3,0
	Positivo	32	23,7	23,7	26,7
	Muito positivo	45	33,3	33,3	60,0
	Totalmente positivo	54	40,0	40,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Dentre os pesquisados, 97% consideram o sentimento de responsabilidade de forma positiva a totalmente positiva e apenas 3% consideram que o sentimento de responsabilidade no apreço a sua atividade como sendo pouco positivo. Portanto, sentir-se responsável é um fator predominante no quesito de que o vigilante mais aprecia em sua atividade. E que de acordo com o que vimos na Teoria dos dois fatores de Herzberg, (ROBBINS, 2002), a sensação de responsabilidade é fator motivacional para os indivíduos, o que nos faz concluir que a quase sua totalidade dos pesquisados, pode encontrar-se motivada devido ao sentimento de responsabilidade que o exercício da função predispõe no indivíduo.

TABELA 14: Reconhecimento profissional

Reconhecimento profissional					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	3	2,2	2,2	2,2
	Pouco positivo	15	11,1	11,1	13,3
	Positivo	41	30,4	30,4	43,7
	Muito positivo	49	36,3	36,3	80,0
	Totalmente positivo	27	20,0	20,0	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com os dados apresentados verificamos que apenas 13,3% dos pesquisados consideram que o reconhecimento profissional é visto de forma negativa/pouca positiva no que apreciam em sua atividade e de forma quase unânime, apresentando 86,7% do total dos pesquisados, consideram que o reconhecimento profissional é visto de forma positiva a totalmente positiva para eles.

Assim, podemos concluir que o reconhecimento profissional é fator motivacional, visto que, Herzberg também cita em sua Teoria dos dois fatores que o reconhecimento profissional é fator satisfaciente para que o indivíduo realize suas funções de forma satisfatória (SILVA, 2000).

TABELA 15: Auto realização

Auto realização					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	4	3,0	3,0	3,0
	Pouco positivo	11	8,1	8,1	11,1
	Positivo	42	31,1	31,1	42,2
	Muito positivo	48	35,6	35,6	77,8
	Totalmente positivo	30	22,2	22,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na Tabela 15, verificamos que apenas 11,1% dos pesquisados consideram negativo/pouco positivo a sua auto realização no fator de apreço em sua atividade, e quase em sua totalidade, 88,9% dos vigilantes pesquisados consideram a sua auto realização como fator positivo a totalmente positivo ao ser questionado o que eles apreciam em sua atividade.

O resultado apresentado nos leva a concluir que a auto realização citada como fator motivacional da Teoria de Herzberg (ROBBINS, 2002), gera satisfação ao se relacionar com a função exercida, visto que o indivíduo auto realizado sente-se motivado para desempenhar as suas funções. Portanto, o resultado apresentado mostra que os vigilantes sentem-se auto realizados ao

exercerem a atividade, uma vez que a auto realização é o ápice de sua satisfação, e isso os tornam motivados para desempenhar a função com qualidade e gerar uma boa produtividade.

Para a análise das tabelas de 16 a 20, foram questionados aos vigilantes quais os fatores proporcionados pela empresa que eles consideram motivantes, de acordo com o ponto de vista que pode ser respondido numa escala de negativo a totalmente positivo.

TABELA 16: Boas condições de trabalho

Boas condições de trabalho					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	4	3,0	3,0	3,0
	Pouco positivo	19	14,1	14,1	17,0
	Positivo	39	28,9	28,9	45,9
	Muito positivo	52	38,5	38,5	84,4
	Totalmente positivo	21	15,6	15,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Quando questionado aos vigilantes qual o ponto de vista das boas condições de trabalho dentre os fatores proporcionados pela empresa que são considerados motivantes, obtivemos o seguinte resultado: 17% consideram que boas condições de trabalho é pouco positivo dentre os fatores proporcionados pela empresa para sua motivação, enquanto que 83% dos pesquisados consideram que as boas condições de trabalho é vista de forma positiva a totalmente positiva dentre os fatores proporcionados pela empresa.

Podemos concluir que, o fator boas condições de trabalho é considerado positivamente na análise dos entrevistados, pois de que de acordo com a Teoria de Herzberg (SILVA, 2000), havendo boas condições de trabalho, o indivíduo se mostrará satisfeito com o seu trabalho, visto que, estará suprimindo suas necessidades. De acordo com os dados apresentados, verificamos que a empresa dispõe de boas condições de trabalho para os vigilantes e que isso é fator motivante para o seu desempenho.

TABELA 17: Chance de crescimento

Chance de crescimento					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	8	5,9	5,9	5,9
	Pouco positivo	16	11,9	11,9	17,8
	Positivo	56	41,5	41,5	59,3
	Muito positivo	38	28,1	28,1	87,4
	Totalmente positivo	17	12,6	12,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Observou-se que 82,2% dos pesquisados informaram que o fator chance de crescimento é visto de forma positiva a totalmente positiva dentre os fatores proporcionados pela empresa que os vigilantes consideram motivantes e apenas 17,8% afirmaram que chance de crescimento é pouco positivo/negativo.

Portanto, a análise os leva a concluir que os pesquisados podem encontrar neste item uma fonte de motivação, pois a sua função proporciona chance de crescimento no ambiente organizacional. Como visto na Teoria de Hackman e Oldham (CHIAVENATO, 2003), a necessidade de crescimento individual é fator que gera motivação no indivíduo, quando essa variável é alcançada.

TABELA 18: Boa relação com meu superior

Boa relação com meu superior					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	4	3,0	3,0	3,0
	Pouco positivo	13	9,6	9,6	12,6
	Positivo	30	22,2	22,2	34,8
	Muito positivo	54	40,0	40,0	74,8
	Totalmente positivo	34	25,2	25,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

A Tabela 18 referente à relação com o superior informa que os pesquisados em sua maioria consideram que a boa relação com o superior é muito importante dentre os fatores considerados motivantes proporcionados pela empresa, ou seja, eles vêm a relação com seus superiores como positiva. Portanto, verificamos que a boa relação com o superior é fator motivador entre os pesquisados.

Robbins (2002) cita essa circunstância na Teoria de Herzberg, ao apresentar que a relação com o superior influencia na motivação do indivíduo, levando-o a satisfação ou à insatisfação, dessa forma, podemos concluir com a pesquisa, que este pode ser um fator de - motivação dos entrevistados, visto que a maioria apresenta uma boa relação com seu superior.

TABELA 19: Autonomia

Autonomia para realizar meu trabalho					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Pouco positivo	6	4,4	4,4	4,4
	Positivo	27	20,0	20,0	24,4
	Muito positivo	49	36,3	36,3	60,7
	Totalmente positivo	53	39,3	39,3	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012.

Conforme os dados da Tabela 19 apresentada, 95,6% dos pesquisados consideram que possuir autonomia para realização do trabalho é um dos fatores motivantes proporcionado pela empresa. Podemos concluir que os pesquisados podem se sentir motivados por terem autonomia para realizarem suas atividades, uma vez que, através do exposto na Teoria de Hackman e Oldham (1980), é confirmado que a autonomia é uma das características motivantes do trabalho.

TABELA 20: *Feedback*

Conhecimento do resultado do meu trabalho (<i>Feedback</i>)					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Pouco positivo	2	1,5	1,5	1,5
	Positivo	22	16,3	16,3	17,8
	Muito positivo	51	37,8	37,8	55,6
	Totalmente positivo	60	44,4	44,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na Tabela 20, obteve-se o seguinte resultado: 44,4% dos pesquisados consideram que o *Feedback* na organização é fator muito positivo e ainda 54,1% afirmaram que o *Feedback* é visto de positivo a totalmente positivo. Verificamos ainda que apenas 1,5% dos pesquisados informaram que o *Feedback* é pouco positivo dentre os fatores proporcionados pela empresa. Isso nos mostra que quanto mais conhecimento do resultado do seu trabalho, mais o indivíduo pode sentir-se satisfeito. Hackman e Oldham (1980) alegam em sua teoria que o conhecimento do resultado do trabalho gera no indivíduo um forte sentimento de motivação, uma vez que, ele fica ciente do resultado dos seus esforços.

4.5 IDENTIFICAÇÃO DO QUE MOTIVA OS VIGILANTES PARA ALCANÇAREM UM BOM DESEMPENHO

TABELA 21: Entendimento dos objetivos da empresa

Entendo como meu trabalho contribui para atingir os objetivos da empresa					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Discordo	2	1,5	1,5	1,5
	Nem concordo nem discordo	45	33,3	33,3	34,8
	Concordo	58	43,0	43,0	77,8
	Concordo totalmente	30	22,2	22,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Conforme os dados apresentados, mais de 65% dos pesquisados informaram que entendem como seu trabalho contribui para atingir os objetivos da empresa e 33,3% afirmaram que se sentem indecisos quanto ao entendimento.

Portanto, verificamos que em sua maioria, os entrevistados tem entendimento do objetivo de sua função, de como as suas atitudes irão influenciar no resultado final da tarefa realizada.

Conforme Hackman e Oldham (1980) o indivíduo ter esse conhecimento é muito importante para a sua satisfação e para o resultado final do processo, pois irá influenciar no seu desempenho e, conseqüentemente, na produtividade da empresa.

Entretanto, o índice de 33% de indecisos pode significar uma oportunidade de reforçar, na prática, este entendimento junto aos trabalhadores.

Os dados das Tabelas que serão apresentadas em seguida visam responder os questionamentos de acordo com o grau de importância quando questionado aos participantes por que escolheram a profissão de vigilante.

TABELA 22: Identificação com a atividade

Identifico-me com a atividade					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	1	0,7	0,7	0,7
	Pouco positivo	4	3,0	3,0	3,7
	Positivo	19	14,1	14,1	17,8
	Muito Positivo	55	40,7	40,7	58,5
	Totalmente Positivo	56	41,5	41,5	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com os dados, mais de 80% dos pesquisados informaram que ter identificação com a tarefa dentre os fatores os fizeram escolher a profissão de vigilante é visto positivamente pelos respondentes. Menos de 1% dos entrevistados informaram que ter identificação com a atividade não é fator positivo. Tal resultado nos leva a concluir que se identificar com a tarefa é essencial para que o indivíduo esteja motivado e tenha um bom desempenho. Hackman e Oldham (1980) apresentam em seus estudos sobre como a Identidade da Tarefa afeta no desempenho da função e como essas condições básicas são capazes de motivar os indivíduos.

TABELA 23: Status da profissão

Status da profissão					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	1	0,7	0,7	0,7
	Pouco positivo	3	2,2	2,2	3,0

	Positivo	21	15,6	15,6	18,5
	Muito Positivo	46	34,1	34,1	52,6
	Totalmente Positivo	64	47,4	47,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com a Tabela 23 apresentada, 97% dos pesquisados consideraram o *Status* da profissão visto de forma positiva a totalmente positiva dentre os fatores que os fizeram escolherem a profissão de vigilante. O *Status* é, portanto considerado um fator de predominância na escolha da profissão. Hackman e Oldham (1980) baseiam-se no conceito de que a significação da tarefa é incorporada pelo indivíduo para a sua própria vida, fazendo com que o bem estar físico e psicológico que a significância da tarefa traz influencie no seu desempenho. Tal resultado da análise nos faz concluir que o *Status* da profissão torna um fator decisivo no momento de escolha da profissão e no desempenho final da tarefa.

Maslow também identifica que o *status* contribui para que a necessidade de estima seja suprida em sua escala de hierarquia das necessidades para que seja alcançado o ponto da satisfação (ROBBINS, 2002).

TABELA 24: Chance de crescimento

Chance de crescimento					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	6	4,4	4,4	4,4
	Pouco positivo	16	11,9	11,9	16,3
	Positivo	61	45,2	45,2	61,5
	Muito Positivo	31	23,0	23,0	84,4
	Totalmente Positivo	21	15,6	15,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Os dados da Tabela acima nos mostram que ter chance de crescimento é preponderante nos critérios de escolha da profissão, uma vez que, mais de 67% dos pesquisados afirmaram sua positividade. Verificamos, portanto que ter chance de crescimento profissional é fator que influência no desempenho dos funcionários, pois Silva (2002) informa em suas pesquisas a importância desse fator para o alcance da satisfação por parte dos indivíduos.

TABELA 25: Emprego paralelo

Possibilidade de emprego paralelo à atividade				
	Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado

Válidos	Negativo	4	3,0	3,0	3,0
	Pouco positivo	9	6,7	6,7	9,6
	Positivo	14	10,4	10,4	20,0
	Muito Positivo	16	11,9	11,9	31,9
	Totalmente Positivo	92	68,1	68,1	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com a pesquisa, observou-se que 90,4% dos vigilantes pesquisados afirmaram que a possibilidade de emprego paralelo à atividade é visto de forma totalmente positiva dentre os fatores que os fizeram escolherem a profissão de vigilante. Portanto, por se tratar de um emprego que proporciona ao vigilante obter uma atividade paralela, eles optam por obter outra atividade. Essa oportunidade que a função de vigilância proporciona de ter um emprego paralelo torna os vigilantes motivados, devido à flexibilidade para outros empregos, além de poderem complementar a renda através de outras atividades, situação que os levam à motivação. Verificamos que a Teoria de Maslow cita que quando o indivíduo tem suas necessidades fisiológicas supridas, a possibilidade de motivação é maior.

TABELA 26: Falta de opção

Falta de Opção					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	76	56,3	56,3	56,3
	Pouco positivo	43	31,9	31,9	88,1
	Positivo	8	5,9	5,9	94,1
	Muito Positivo	2	1,5	1,5	95,6
	Totalmente Positivo	6	4,4	4,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Ao ser questionado aos vigilantes se eles escolheram a profissão por falta de opção, obteve-se o seguinte resultado: 88,1% dos pesquisados discordam que falta de opção tenha sido o motivo para eles optarem por serem vigilantes. Verificamos, portanto que não é por falta de opção que os empregados escolheram a profissão, mas pelo visto em análises anteriores, a identificação com a profissão pode ser um melhor motivo.

Os dados das Tabelas que serão apresentadas em seguida, 28, 29, 30 e 31 visam responder os questionamentos de acordo com a forma que os vigilantes veem o que os motiva para que eles tenham um bom desempenho na função.

TABELA 27: Medo de demissão

Medo de ser demitido					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	38	28,1	28,1	28,1
	Pouco positivo	58	43,0	43,0	71,1
	Positivo	17	12,6	12,6	83,7
	Muito Positivo	8	5,9	5,9	89,6
	Totalmente Positivo	14	10,4	10,4	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Em relação aos dados da Tabela 27, verificou-se que cerca de 70% dos pesquisados informaram que não temem pela demissão, ou seja, discordam que o medo de ser demitido os faz ter um bom desempenho na função. Isso pode indicar que a permanência e o bom desempenho detectado para com os vigilantes podem estar mais ligados aos aspectos intrínsecos motivacionais do que a aspectos coercitivos externos. De acordo com Robbins (2002), alguns fatores relacionados ao trabalho podem causar o medo de ser demitido e ocasionalmente vir a desenvolver um efeito de desmotivação. Porém, de acordo com a pesquisa, os vigilantes não possuem medo de serem demitidos.

TABELA 28: Trabalho desafiador/atrativo

Por que meu trabalho é desafiador/atrativo					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Negativo	1	0,7	0,7	0,7
	Pouco positivo	3	2,2	2,2	3,0
	Positivo	13	9,6	9,6	12,6
	Muito Positivo	51	37,8	37,8	50,4
	Totalmente Positivo	67	49,6	49,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

A Tabela 28 leva em consideração se os pesquisados consideram o trabalho de vigilante desafiador/atrativo. E 97% dos pesquisados informaram que sim e dentre os fatores que os levam a ter um bom desempenho é que acham o trabalho desafiador/atrativo. Sendo, portanto visível que a consequência do bom desempenho proveem dessa característica da atividade.

Hackman e Oldham (1980) indicaram em suas pesquisas que as habilidades desprendidas para a execução da função, como o uso do conhecimento, talento, torna a atividade atrativa.

Portanto, verificamos que dentre os entrevistados a sua maioria considera que tem um bom desempenho devido considerar o trabalho atrativo.

TABELA 29: Sentimento de responsabilidade

Por que me sinto responsável					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Pouco positivo	4	3,0	3,0	3,0
	Positivo	37	27,4	27,4	30,4
	Muito Positivo	46	34,1	34,1	64,4
	Totalmente Positivo	48	35,6	35,6	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Quando questionado aos pesquisados se o sentimento de responsabilidade os leva a ter um bom desempenho, obteve-se o seguinte resultado: 70% afirmaram que sim, que o sentimento de responsabilidade é o que os levam a obter um bom desempenho na realização do seu trabalho.

Como já citado por Herzberg (SILVA, 2000) verificamos que o sentimento de responsabilidade é preponderante para que os indivíduos tenham um bom desempenho.

TABELA 30: Habilidades

Por que sou bom no que faço, tenho habilidades					
		Frequência	Percentual	Percentual válido	Percentual acumulado
Válidos	Positivo	20	14,8	14,8	14,8
	Muito Positivo	27	20,0	20,0	34,8
	Totalmente Positivo	88	65,2	65,2	100,0
	Total	135	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Ao analisar a Tabela 30, observou-se que em totalidade os vigilantes pesquisados veem de forma positiva possuir habilidades para executar a função e como fator motivante para terem um bom desempenho na função. Tal análise nos mostra que os vigilantes sentem-se motivados e se consideram habilidosos no desempenho da função.

Conforme vimos por Hackman e Oldham (1980), dentre as características do trabalho, ter habilidade para desenvolver a função melhora o desempenho, uma vez que, motiva o individuo a fazer uso de suas habilidades, ao mesmo tempo em que reforça sua autoestima.

Para as análises das tabelas seguintes do presente estudo, foi realizado o cruzamento dos dados entre as variáveis, para que possamos verificar o resultado da pesquisa de uma forma mais detalhada e podermos ter um resultado mais preciso dos questionamentos, a fim de respondermos os objetivos da pesquisa.

TABELA 31: Grau de Motivação e trabalho desafiador/atrativo

		Por que meu trabalho é desafiador/atrativo					Total
		Nenhuma importância	Pouca importância	Importante	Muita importância	Total importância	
Grau de motivação	Pouca Motivação		16,7%		50,0%	33,3%	100,0%
	Motivado	1,4%	2,9%	11,6%	30,4%	53,6%	100,0%
	Bem motivado			7,5%	43,4%	49,1%	100,0%
	Muito motivado			14,3%	57,1%	28,6%	100,0%
Total		0,7%	2,2%	9,6%	37,8%	49,6%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na tabela 31 foi realizado o cruzamento dos dados entre o grau de motivação e a escolha da atividade de vigilância por ser desafiador/atrativo, obtendo-se o seguinte resultado: 100% dos pesquisados que informaram serem bem motivados e/ou muito motivados consideraram que escolheram a profissão de vigilante devido o trabalho ser desafiador/atrativo. Inclusive os pesquisados que informaram estarem pouco motivados, também disseram que o trabalho desafiador/atrativo também é visto de forma positiva.

Podemos concluir que dentre os pesquisados que escolheram a profissão por ser desafiadora/atrativa, informaram que são motivados. O que vem a confirmar o que foi identificado na teoria de Hackman e Oldham (1980) de que a significância com a tarefa influencia na motivação do indivíduo e por consequência pode tornar o seu desempenho seja melhorado.

TABELA 32: Grau de motivação/*Status* da profissão

		Status da profissão					Total
		Nenhuma importância	Pouca importância	Importante	Muita importância	Total importância	
Grau de motivação	Pouca Motivação		33,3%	33,3%		33,3%	100,0%
	Motivado		1,4%	11,6%	30,4%	56,5%	100,0%
	Bem motivado	1,9%		15,1%	41,5%	41,5%	100,0%
	Muito motivado			42,9%	42,9%	14,3%	100,0%
Total		0,7%	2,2%	15,6%	34,1%	47,4%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Ao realizar o cruzamento dos dados entre o grau de motivação e o status da profissão de vigilante, obteve-se o seguinte resultado: 100% dos pesquisados que afirmaram estarem motivados e muito motivados afirmaram o status da profissão ser 100% importante na escolha da profissão. Já dos

pesquisados que afirmaram estarem pouco motivados, ou seja, 33% informaram que o *status* é visto de forma pouco positiva na escolha da profissão.

Concluimos que de acordo com os pesquisados, o *Status* da profissão é fator de motivo para escolher/exercer a profissão de vigilância e ainda podemos concluir que os faz serem motivados, influenciando no desempenho final da função, como já identificamos nas teorias de Maslow, através da Hierarquia das necessidades e na teoria de Hackman e Oldham.

TABELA 33: Grau de motivação/ identificação com trabalho

		Identifico-me com o trabalho			Total
		Importante	Muita Importância	Total Importância	
Grau de motivação	Pouca Motivação	33,3%	50,0%	16,7%	100,0%
	Motivado	13,0%	26,1%	60,9%	100,0%
	Bem motivado	15,1%	28,3%	56,6%	100,0%
	Muito motivado	85,7%		14,3%	100,0%
	Total	18,5%	26,7%	54,8%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na Tabela 33, ao realizar o cruzamento dos dados de grau de motivação e escolha da profissão devido à identificação com a tarefa, obteve-se o seguinte resultado: 100% dos pesquisados que informaram estarem de motivados a muito motivados, também informaram que a identificação com a tarefa é 100% de importante. Dos pesquisados que informaram que estão pouco motivados, também informaram que a identificação com a tarefa é vista positivamente.

Portanto, verificamos que dentre os pesquisados a identificação com a tarefa os faz serem motivados para exercerem a função e afetam diretamente em seu desempenho, conforme verificamos nas teorias de Herzberg e Hackman e Oldham, citadas anteriormente.

TABELA 34: Grau de motivação/habilidades

		Sou bom no que faço, tenho habilidades			Total
		Importante	Muita Importância	Total Importância	
Grau de motivação	Pouca Motivação		33,3%	66,7%	100,0%
	Motivado	15,9%	23,2%	60,9%	100,0%
	Bem motivado	15,1%	15,1%	69,8%	100,0%
	Muito motivado	14,3%	14,3%	71,4%	100,0%
	Total	14,8%	20,0%	65,2%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na Tabela 34, ao realizar o cruzamento dos dados do grau de motivação e a escolha da profissão de vigilante devido possuir habilidades, obteve-se o seguinte resultado: 100% dos

pesquisados que informaram estarem de motivados a muito motivados consideraram ter habilidades é fator positivo. E dos pesquisados que informaram estarem pouco motivados também informaram que ter habilidades na função é importante.

Dentre os pesquisados, podemos concluir que dentre os indivíduos que escolheram a profissão de vigilante por possuírem habilidades, encontram-se motivados, influenciando diretamente no desempenho final de sua função. Dentre a teoria das Características do Trabalho de Hackman e Oldham 1980, podemos verificar com clareza como significância da tarefa produz um bom desempenho.

TABELA 35: Grau de motivação/idade

		Grau de motivação que sente ao exercer atividade				Total
		Pouca motivação	Motivado	Bem motivado	Muito motivado	
Idade	Entre 21 e 25 anos	8,8%	54,2%	29,8 %	7,2%	100,0%
	Entre 26 e 30 anos	11,8%	54,6%	28,5%	5,1%	100,0%
	Entre 31 e 35 anos	5,3%	42,1%	47,4%	5,3%	100,0%
	Entre 36 e 40 anos		27,3%	69,2%	3,5%	100,0%
	Acima de 40 anos		39,1%	47,1%	13,8%	100,0%
	Total	4,4%	51,1%	39,3%	6,3%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na Tabela 35, ao realizar o cruzamento dos dados do grau de motivação e a idade, verificamos que dentre os pesquisados que possuem idade entre 36 e 40 anos, cerca de 60% informaram que são bem motivados e dentre os pesquisados com mais de 40 anos, 47% informaram serem bem motivados e 13,8% são muito motivados. Enquanto que os jovens entre 21 e 25 anos apresentaram um percentual inferior relacionado ao mesmo grau de motivação.

Tal análise nos faz concluir que, dentre os pesquisados em idade madura (acima de 36 anos) são mais motivados que os jovens na faixa dos 25 anos.

4.6 VERIFICAÇÃO DO NÍVEL DE PERCEPÇÃO SOBRE OS FATORES ESTRESSANTES E ADVERSOS, DE ACORDO COM A FAIXA ETÁRIA DOS VIGILANTES

Para as análises seguintes, foi realizado o cruzamento dos dados para verificarmos o nível de percepção dos fatores estressantes e adversos de acordo com a faixa etária, uma vez que, se faz necessário para verificarmos se há diferença de percepção entre os funcionários com menor idade e com maior idade referente ao mesmo assunto pesquisado.

TABELA 36: Idade/nível de desgaste físico/emocional

		Nível de desgaste físico/emocional na atividade					Total
		Nenhum desgaste	Pouco desgaste	Desgastante	Bem desgastante	Muito desgastante	
Idade	Entre 21 e 25 anos		7,0%	24,6%	63,2%	5,3%	100,0%
	Entre 26 e 30 anos		10,3%	37,9%	41,4%	10,3%	100,0%
	Entre 31 e 35 anos	5,3%	42,1%	26,3%	5,3%	21,1%	100,0%
	Entre 36 e 40 anos		69,2%	30,8%			100,0%
	Acima de 40 anos		64,7%	17,6%	5,9%	11,8%	100,0%
Total		0,7%	25,9%	27,4%	37,0%	8,9%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na Tabela 36, foi realizado o cruzamento dos dados referentes ao nível de percepção de desgaste físico/emocional da atividade de acordo com a faixa etária dos pesquisados, onde se obteve o seguinte resultado: 97% dos pesquisados que possuem a idade entre 21 e 25 anos, informaram que o desgaste físico/emocional da atividade é de desgastante a muito desgastante, já dentre os pesquisados que têm acima de 40 anos, 64,7% afirmaram que a atividade é pouco desgastante. Dos que tem entre 31 e 40 anos, em sua maioria, afirmaram que a atividade também é pouco desgastante. Podemos concluir que dentre os pesquisados, os que se encontram em idade madura, consideram a atividade menos desgastante do que os jovens entre 21 e 25 anos.

TABELA 37: Idade/situação de risco de vida

		Ao exercer a atividade, se vê em risco de vida					Total
		Não vejo	Raramente	Às vezes	Constantemente	Sempre	
Idade	Entre 21 e 25 anos		8,8%	24,6%	40,4%	26,3%	100,0%
	Entre 26 e 30 anos		3,4%	51,7%	31,0%	13,8%	100,0%
	Entre 31 e 35 anos		21,1%	36,8%	31,6%	10,5%	100,0%
	Entre 36 e 40 anos		69,2%	15,4%	7,7%	7,7%	100,0%
	Acima de 40 anos	5,9%	58,8%	11,8%	23,5%		100,0%
Total		0,7%	21,5%	29,6%	31,9%	16,3%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

Na tabela 37, foi realizado o cruzamento de dados entre o nível de percepção de risco de vida da atividade de acordo com a faixa etária, onde se obteve o seguinte resultado: dos jovens que possuem de 21 a 30 anos, afirmaram em sua maioria que se veem constantemente em situação de risco de vida. Os pesquisados acima de 40 anos, mais de 60% afirmaram que raramente e/ou não se

veem em risco de vida. Os pesquisados entre 36 e 40 anos também afirmaram que raramente se veem em situação de risco de vida.

Concluimos que os entrevistados com idade madura informaram que se veem com menos risco de vida que os jovens entre 21 e 30 anos.

TABELA 38: Idade/perigo da atividade

		Grau de perigo que você considera na atividade				Total
		Pouco Perigoso	Perigoso	Muito Perigoso	Excessivamente Perigoso	
Idade	Entre 21 e 25 anos	1,8%	22,8%	24,6%	50,9%	100,0%
	Entre 26 e 30 anos		27,6%	48,3%	24,1%	100,0%
	Entre 31 e 35 anos	15,8%	36,8%	42,1%	5,3%	100,0%
	Entre 36 e 40 anos	7,7%	84,6%	7,7%		100,0%
	Acima de 40 anos	41,2%	35,3%	17,6%	5,9%	100,0%
	Total	8,9%	33,3%	29,6%	28,1%	100,0%

Fonte: dados da pesquisa, 2012

De acordo com a Tabela 38, foi realizado o cruzamento dos dados para analisar o grau de perigo da atividade, de acordo com a faixa etária, obtendo-se o seguinte resultado: os jovens entre 21 e 30 anos de idade, consideram a atividade muito perigosa e/ou excessivamente perigosa, já os vigilantes pesquisados com idade acima de 40 anos, 41,2% afirmaram que acham a atividade pouco perigosa e os pesquisados em idade madura, cerca de 20% também afirmaram que consideram a atividade pouco perigosa.

Portanto, verificamos que os entrevistados com idade madura se consideram que correm menos perigo na atividade do que os jovens entre 21 e 30 anos.

5. CONCLUSÕES, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES

Nesta seção, apresentamos as principais conclusões e reflexões extraídas da análise dos dados coletados junto aos funcionários da empresa que participaram da pesquisa, as limitações do estudo e as sugestões para estudos futuros.

5.1 CONCLUSÕES

Ao longo deste estudo, buscou-se entender se os vigilantes estão satisfeitos quais seriam as causas motivacionais dos vigilantes no desenvolvimento de suas atividades em uma determinada empresa de segurança - localizada na grande João Pessoa – Paraíba.

Constatou-se inicialmente, por meio de dados coletados através da pesquisa de satisfação anual realizada com os clientes, que os clientes em quase sua totalidade estão satisfeitos.

De acordo com a teoria que trata sobre os aspectos motivacionais dos trabalhadores poder-se-ia concluir inicialmente que se os clientes externos estão satisfeitos, os clientes internos sejam motivados. Porém, a mesma teoria defende que a atividade de vigilância, por ser caracterizada de risco e estresse, pode gerar desmotivação. Diante deste paradoxo, surgiu a questão problema deste estudo: Os vigilantes encontram-se motivados? Se sim, qual seriam os fatores influenciam o possível comportamento de motivação dos trabalhadores, uma vez que se encontra em ambientes adversos.

Como resultado deste estudo, verificamos que mesmo em condições adversas e estressantes de trabalho, conforme é caracterizada a função de vigilância, os pesquisados encontram-se motivados. Mesmo exercendo uma atividade de risco e sob condições adversas, em que há desgaste físico e mental, os vigilantes são satisfeitos e se encontram em um alto nível de motivação.

Verificamos ainda que os baixos índices de rotatividade e absenteísmo comprovam que os funcionários estão motivados, pois trocam menos de emprego e faltam pouco, minimizando assim o desfalque à organização.

Verificou-se que quase em maioria, os pesquisados consideram o *Status* da profissão como fator motivante. Além de considerar a atividade desafiadora/atrativa e podendo utilizar suas habilidades diariamente em sua função, fatores esses que impulsionam para que estejam motivados.

Outro ponto de destaque é que além da política salarial da categoria ser baixa, na pesquisa, os funcionários da empresa em questão, consideram que o salário não é compatível com a função que exercem, porém, eles ainda se consideram motivados. Possuir um emprego paralelo à atividade, para

complementar à renda é uma alternativa que os vigilantes encontraram, visto que, a escala de trabalho concede essa oportunidade. Verificamos também que os pesquisados são motivados pelo fato da empresa e a própria função conceder espaço para crescimento e ao mesmo tempo conseguirem o seu progresso profissional.

Dos objetivos específicos traçados para este estudo - abaixo lembrados - entendemos que todos foram alcançados, vejamos:

- a) Conhecer o nível de absenteísmo e rotatividade dos vigilantes na empresa – com esse objetivo pôde-se conhecer que os níveis são considerados baixos, comprovando-se que os funcionários faltam pouco e mudam pouco de empresa. Levando-nos a concluir que podem estar motivados e satisfeitos com a função que exercem.
- b) Identificar o perfil dos vigilantes – conhecemos o perfil através da idade, estado civil e escolaridade. Obtendo-se o seguinte resultado:
 - Em relação à idade, a maioria dos vigilantes possuem entre 21 e 30 anos, já a minoria tem mais de 30 anos. Porém, mesmo a maioria sendo de vigilantes jovens, a empresa contém uma quantidade significativa de funcionários em idade madura.
 - Para o estado civil, verificamos que a maioria são casados e/ou estão em uma união estável. E em relação à escolaridade, a maioria possui o ensino médio completo e uma pequena parcela possui o nível superior.
- c) Identificar fatores estressantes e adversos da profissão - com esse objetivo pôde-se conhecer quais os fatores que a profissão de vigilante contém e verificar se os vigilantes consideram o que pode ser adverso. E com os resultados, comprovou-se que: Pela afirmação dos respondentes, o trabalho desenvolvido oferece condições de risco de vida; perigosa por trabalharem armados; ameaçados e inseguros; mal remunerados; com atividades desgastantes física e emocionalmente.
- d) Identificar o grau de motivação dos vigilantes – a pesquisa revelou que mais de 95% dos vigilantes pesquisados se dizem motivados.

Ao ser questionado o que apreciam em relação a sua atividade, eles responderam que o trabalho em si, o progresso profissional, a sensação de responsabilidade que sentem ao exercer a atividade, o reconhecimento profissional e a auto realização, são fatores de maior apreço no exercício de suas funções. De acordo com as teorias motivacionais apresentadas, podemos concluir que esses fatores geram motivação nos indivíduos. Portanto, o resultado da análise das variáveis nos mostrou que os pesquisados encontram-se motivados em relação à atividade que exercem, visto que gostam do que fazem e por que tem crescimento e reconhecimento na função.

Já, quando questionado quais os fatores proporcionados pela empresa são motivantes, verificamos que boas condições de trabalho, boa relação com o superior, autonomia e *feedback*, demonstraram altos percentuais de positividade. Portanto, concluímos que esses são fatores que influenciaram para os vigilantes se apresentarem motivados.

- e) Ao identificar o que motiva os vigilantes para alcançarem um bom desempenho – obtivemos o seguinte resultado:

Verificamos que pelas afirmações dos entrevistados, a maioria considera que tem entendimento do trabalho para atingir os objetivos da empresa, quase em sua totalidade, dos respondentes disseram que se identificam com a atividade e possuem habilidades para realizá-la, o que nos leva a concluir que possuir esse entendimento e ter habilidades faz com que os indivíduos sejam motivados para alcançarem um bom desempenho.

Já, em relação ao status da profissão e emprego paralelo apresentaram um alto índice, visto que a maioria dos entrevistados afirmou que é importante para que tenham um bom desempenho, visto que o emprego paralelo os faz complementar a renda e lhes proporcionam satisfação. Já o status da profissão é algo que eles incorporam em sua própria vida e os faz irem trabalhar satisfeitos.

Ao realizar o cruzamento dos dados entre motivação e trabalho desafiador/atrativo, motivação e status da profissão, motivação e identificação com o trabalho e habilidades. Verificou-se que em sua totalidade, os entrevistados que se disseram motivados, consideram que a profissão é atrativa, que o status é importante e que ter identificação com o trabalho e possuir habilidades é fator motivante. O que nos leva a concluir que esses fatores os levam a ter um bom desempenho na função.

Verificou-se que os funcionários com mais de 30 anos de idade são mais motivados que os funcionários na faixa de idade entre 21 e 30 anos.

- f) Ao verificar se há diferença do nível de percepção sobre os fatores estressantes e adversos, de acordo com a faixa etária dos vigilantes – obtivemos o seguinte resultado:

Ao realizar o cruzamento dos dados entre a idade e os fatores adversos (desgaste físico/emocional, risco de vida e perigo da atividade), verificamos que entre os vigilantes com a faixa etária maior de 30 anos, consideram a atividade com menos desgaste e risco que os vigilantes jovens entre 21 e 30 anos.

A presente pesquisa, após análise dos dados, nos leva a concluir que os vigilantes são motivados apesar das condições adversas e estressantes de trabalho e do salário considerado não compatível. Parece, então, que são motivados por se identificarem com o que fazem, por terem habilidades e por serem apaixonados pela profissão. Verificamos também que os vigilantes em idade

madura, consideram a profissão com menos risco e se apresentaram ainda mais motivados que os vigilantes mais jovens.

Diante dos dados apresentados, confirmamos a teoria, em que os fatores higiênicos ou externos como ambiente estressante, salário, desgaste físico e emocional, realmente são desmotivantes. E os fatores internos como a auto realização, status, habilidades são preponderantes em relação aos fatores externos adversos para a promoção da motivação.

Acrescento ainda que este trabalho contribuiu, de forma valorosa para a autora deste estudo, pois proporcionou a oportunidade de utilizar, na prática, alguns dos conhecimentos adquiridos ao longo de todo o curso de Administração e visto como pode ser implementado em seu dia a dia no ambiente organizacional, visto que, a ideia partiu de uma curiosidade percebida no desempenho da função dentro da empresa usada para o estudo.

Finalizando queremos reforçar que não pretendemos neste trabalho esgotar o tema, estando acessíveis a críticas e sugestões no sentido de enriquecer ou corrigir o presente trabalho.

5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Neste trabalho houve a intenção de analisar o que motiva os vigilantes diante de um quadro em que a função se caracteriza em situação de estresse e de adversidade.

Inicialmente, há de se destacar o espaço de tempo destinado à realização desta pesquisa, pois toda a construção do trabalho, o que inclui a estruturação do referencial, a adaptação da metodologia, a elaboração do instrumento de coleta de dados e, conseqüentemente, a coleta e aplicação dos questionários, se deram em um único período letivo.

Houve algumas dificuldades na obtenção dos questionários aplicados e respondidos, tendo em vista a indisponibilidade de tempo por parte dos funcionários e receio de responder por parte de alguns, visto que as perguntas eram bem pessoais em relação à sua apreciação ou não de aspectos da empresa.

Os resultados alcançados representam apenas a realidade da empresa em estudo, e não à realidade geral do segmento das empresas de segurança existentes em âmbito estadual ou regional. Podendo ainda servir como parâmetro comparativo para outros estudos, mas não como reflexo da realidade das outras empresas do mesmo ramo e porte.

Com efeito, as limitações do estudo demonstraram que a abordagem do tema não se encontra, de forma alguma, esgotadas. Menos ainda abrangente o suficiente para cessar novos estudos e conclusões.

5.3 SUGESTÕES

Para fins de aprimoramento do presente estudo e aprofundamento de uma pesquisa futura, acho que seria relevante estudar uma forma de como a empresa pode detectar na sua equipe as suas necessidades de auto realização e ajustá-las para conciliar com as aspirações da empresa, visto que, o mundo organizacional está cada vez mais competitivo e o foco nas pessoas está cada vez mais decisivo para a diferenciação no mercado. A empresa deve saber antes de qualquer coisa o que a sua equipe precisa para tornar-se realizado e assim ajustar às necessidades pessoais as necessidades da empresa.

Transportar o estudo feito para todos os serviços oferecidos pela empresa é muitíssimo importante para melhorar o desempenho da empresa no mercado organizacional, dentre a concorrência.

6 REFERENCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. de. **A gestão estratégica de pessoas**. In: As pessoas na Organização. São Paulo : Editora Gente, 2002.

AZZI, JOÃO MORAES. **A motivação humana para o trabalho: A utilização das teorias na política de recursos humanos de um banco estatal**. 1991. Dissertação (Mestrado em Recursos Humanos) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1991.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos da metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 2 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4º Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CERVO, Amado Luiz et al. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAMONE, Fernanda Isabella Batista. Artigo. **Cliente Interno: Atendendo para conquistar comprometimento** - Belo Horizonte, 16 maio, 2009 Disponível em:<http://www.ietec.com.br/site/techoje/artigos_autor/artigos/6831art03.pdf>. Acesso em: 29 Set. 2011, 13:25:14.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. Ed. São Paulo: Editora Elsevier – CAMPUS, 2004.

_____. **Administração de recursos humanos: Fundamentos básicos**. 5.ed. São Paulo. Atlas, 2003.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier – CAMPUS, 1999.

COBRA, Marcos. **Administração de Marketing no Brasil**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CORADI, Carlos Daniel. **O comportamento humano em administração de empresas**. São Paulo: Pioneira, 1985.

FEIJÓ, Rosane Pinheiro Kruger. Dissertação. **Estresse entre vigilantes de empresa de segurança privada de Pelotas, RS: Ocorrências e características do trabalho** - Pelotas, 2008. Disponível em:<http://biblioteca.ucpel.tche.br/tesesimplificado/tde_arquivos/3/TDE-2009-04-15T065734Z-146/Publico/rosane%20feij.pdf>. Acesso em: 29 Set. 2011, 14:45:37.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1987.

_____. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais** - São Paulo, 10º ed. Editora Atlas, 2010.

HACKMAN, J. Richard. OLDHAM, Greg. R. **Work Redesign**. Addison-Wesley Publishing Company, 1980.

HAMPTON, David R. **Administração comportamento organizacional**. São Paulo: Makron Books, 1990.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos e trabalhos científicos**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

POSSATO, Flávia Cristina. **Trabalho de Conclusão de Curso. Uma Análise da Incidência do Absenteísmo Como Fator Gerador de Rotatividade Disfuncional Interna Em Indústria de Confecção** – UNISEP/Paraná, Dois Vizinhos, 09 de dezembro de 2004, Disponível em: <http://www.modavestuario.com/flaviapossato.pdf>. Acesso em: 22 Set. 2012, 10:55:20.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. 3 ed. São Paulo: Loyola, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 9a ed. São Paulo – Pearson Prentice Hall, 2004.

_____. **Comportamento organizacional**. 9a ed. São Paulo – Pearson Prentice Hall, 2002.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 1986.

SILVA, Walmir Rufino Da. **Motivação no trabalho**. João Pessoa: Editora Universitária, 2000.

SILVA, Márcio Manoel. **Trabalho de Conclusão de Curso. Responsabilidade civil das empresas de vigilância patrimonial baseada na portaria 387/2006** – Itajaí (SC), 2009. Disponível em: <http://siaibib01.univali.br/pdf/Marcio%20Manoel%20da%20Silva.pdf>. Acesso em: 30 Out. 2012, 20:25:20.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VIZIOLI, Miguel. **Administração de recursos humanos** - São Paulo: Academis Pearson – Companion Website, 2010.

APÊNDICE



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Peço-lhe a colaboração para responder este questionário que tem a finalidade de buscar informações relacionadas às causas motivacionais dos vigilantes no desempenho de sua função. Será utilizado como requisito para responder objetivos de abrangência geral e específica referente ao trabalho de conclusão de curso da autora. Informo que será considerado o resultado total da pesquisa e não a resposta individual, preservando assim a confidencialidade de suas informações.

Apêndice - Questionário

Das questões de 1 a 11 escolher apenas uma alternativa.

1) Qual a sua idade?

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. () Entre 21 e 25 anos | 4. () Entre 36 e 40 anos |
| 2. () Entre 26 e 30 anos | 5. () Acima de 40 anos |
| 3. () Entre 31 e 35 anos | |

2) Qual seu estado civil?

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () Solteiro | 4. () Separado/divorciado |
| 2. () Casado | 5. () Em uma união estável |
| 3. () Viúvo | |

3) Qual sua escolaridade?

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1. () Ensino Fundamental | 4. () Superior Incompleto |
| 2. () Ensino Médio Incompleto | 5. () Superior Completo |
| 3. () Ensino Médio Completo | |

4) Ao exercer sua atividade de vigilante, você se vê em situação de risco de vida?

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. () Não vejo | 4. () Constantemente |
| 2. () Raramente | 5. () Sempre |
| 3. () Às vezes | |

5) Qual o grau de perigo você considera que tem sua atividade?

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1. () Pouco perigoso | 4. () Excessivamente perigoso |
| 2. () Perigoso | 5. () Não acho perigoso |
| 3. () Muito perigoso | |

6) Você acha que o seu salário é compatível com a atividade que você exerce?

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. () Muito pouco remunerado | 4. () Bem remunerado |
| 2. () Pouco remunerado | 5. () Muito bem remunerado |
| 3. () Compatível | |

7) Qual o nível de desgaste físico e/ou emocional que você considera na sua atividade?

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. () Nenhum desgaste | 4. () Bem desgastante |
| 2. () Pouco desgaste | 5. () Muito desgastante |
| 3. () Desgastante | |

8) Qual o grau de motivação que você sente ao exercer sua atividade?

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. () Nenhuma motivação | 4. () Bem motivado |
| 2. () Pouca motivação | 5. () Muito motivado |
| 3. () Motivado | |

9) Entendo como o meu trabalho contribui para atingir os objetivos da empresa:

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. () Discordo totalmente | 4. () Concordo |
| 2. () Discordo | 5. () Concordo totalmente |
| 3. () Nem concordo, nem discordo | |

10) Você se sente ameaçado ao trabalhar armado?

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. () Nenhuma ameaça | 4. () Muito ameaçado |
| 2. () Pouco ameaçado | 5. () Totalmente ameaçado |
| 3. () Ameaçado | |

11) Você acha perigoso trabalhar armado?

- | |
|----------------------------|
| 1. () Nenhum perigo |
| 2. () Pouco perigoso |
| 3. () Perigoso |
| 4. () Muito perigoso |
| 5. () Totalmente perigoso |

Das questões de 12 a 15, assinalar a escala entre negativo a totalmente positivo, em ordem crescente de aceitação, onde deve ser marcada uma alternativa para cada questionamento.

12) Por que escolheu a profissão de vigilante?

	Negativo		Totalpositivo		
a) Identifico-me com a atividade	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
b) Pelo salário	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
c) Status da profissão	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
d) Chance de crescimento	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
e) Possibilidade de outro emprego paralelo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
f) Falta de opção	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
g) Outro. Especifique_____	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

13) O que você aprecia em relação a sua atividade?

	Negativo		Totalpositivo		
a) O trabalho em si	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
b) Sinto que tenho progresso profissional	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
c) Sinto-me responsável	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
d) Reconhecimento profissional	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
e) Auto realização	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
f) Outro. Especifique _____	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

14) Quais os fatores proporcionados pela empresa você considera motivantes?

	Negativo		Totalpositivo		
a) Boas condições de trabalho	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
b) Chance de crescimento	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
c) Boa relação com meu superior	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
d) Autonomia para realizar meu trabalho	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
e) Conhecimento do resultado do meu trabalho (feedback)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
f) Outro. Especifique _____	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

15) O que me motiva para que eu tenha um bom desempenho?

	Negativo		Totalmentepositivo		
a) Identifico-me com o trabalho	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
b) Medo de ser demitido	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
c) Porque meu trabalho é desafiador/atrativo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
d) Porque me sinto responsável	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
e) Porque tenho chance de crescimento	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
f) Porque sou bom no que faço, tenho habilidades	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
g) Outro. Especifique _____	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Favor verificar se todas as questões foram respondidas.